Niveau(x) d'enseignement: 9 Numéro EDUQ : 8270897
Centre d'intérêt: 640

Bonin, Jacques.

Rapport sur la personne ressource / Jacques Bonin. -- Montréal : Multi-media, Service de recherche et d'évaluation, 1975.
107, 3 f. ; 28 cm. -- (Rapport de recherche / Multi-media ; 12)

Code: D.1222.

Cote Dewey: 374.9'714/8715r Cote LC: LC/5254.2/.03

Descripteur(s): *Télévision éducative *Ressources humaines *Animation *Groupe de travail *Questionnaire *Education des adultes

Identificateur(s) de sujet: *Personne ressource

L'étude vise à déterminer le rôle de la personne-ressource dans le cadre du projet Multi-media. Les points suivants sont abordés: 1. statut socio-économique de la personne-ressource; 2. rôle de la personne-ressource; 3. interaction de la personne-ressource avec les autres membres du groupe de travail; 4. histoire du groupe de travail.

Les données proviennet d'une série d'entrevues réalisées avec huit groupes de travail, treize animateurs et trois coordonateurs régionaux. Un questionnaire ouvert semi-dirigé (reproduit en annexe) était utilisé. Seule la pré-enquête, au cours de l'année 1974, a pu être menée a bien. Le questionnaire qui devait servir lors de l'enquête est néanmoins reproduit en annexe.

La principale conclusion est à l'effet que si le rôle de personne-ressource doit être tenu par des participants au programme plutôt que par des professionnels extérieurs au groupe des participants comme cela semble souhaitable à certains égards, ces gens ne pourront le faire adéquatement sans qu'il leur soit donné une formation spécifique.

Type de document: r
Auteur de l'analyse: fr

EDUQ 8270887

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Multi-Media

Service de recherche et d'évaluation

RAPPORT SUR LA PERSONNE RESSOURCE

Multi-Media :

Programme pour le développement des ressources humaines du Québec

D 1222

MULTI-MEDIA, Service de recherche et d'évaluation
600, rue Fullum, Montréal

Le 13 février 1975

Jacques BONIN

RAPPORT SUR LA PERSONNE RESSOURCE

Rapport de Recherche no. 12

TABLE DES MATIERES

		Page
1.0	PLACE DE LA PRESENTE RECHERCHE DANS LES TRAVAUX DU COMITE DE LA PERSONNE RESSOURCE	1
2.0	OBJET DE CETTE RECHERCHE	3
3.0	DEFINITION DE LA PERSONNE RESSOURCE A L'INTERIEUR DU PROGRAMME	5
4.0	METHODOLOGIE	7
5.0	INTRODUCTION	9
6.0	DE LA NATURE DE LA PERSONNE RESSOURCE	11
6.1	Introduction	11
6.1.1	Caractéristiques objectives des Personnes Ressources	11
6.1.2	La contribution des Personnes Ressources	16
6.1.3	Bénévolat des Personnes Ressources	19
6.1.4	Commentaires sur la Personne Ressource	21
6.1.4.1	La relation Personne Ressource - Usager	21
6.1.4.2	Procès d'une Personne Ressource	23
6.1.4.3	Discussion sur les rôles des Personnes Ressources ..	24
6.1.4.4	Elargissement du concept de Personne Ressource	29
6.1.5	La capture de deux Personnes Ressources	31
7.0	MONOGRAPHIES DE GROUPES DE TRAVAIL	35
7.1	Introduction	35
7.2	Premier groupe de travail	36
7.3	Deuxième groupe de travail	41
7.3.1	La réunion	41
7.3.2	Observations	46
7.4	Troisième groupe de travail	49
7.5	Discussion	56

P.

8.0 RECOMMANDATIONS 59

9.0 LE QUESTIONNAIRE SUR LA PERSONNE RESSOURCE 63

APPENDICES

A - Tableau #3. Occupation des Personnes Ressources 67

B - Tableau #4. Identification des informateurs interviewés au cours de la Recherche 68

C - Questionnaire semi-dirigé de la pré-enquête 69

D - Commentaires, présentés au Comité de la Personne Ressource, visant à établir les bases d'une problématique de recherche sur la Personne Ressource 70

E - Questionnaire sur la Personne Ressource 79

F - Rétroaction sur le présent rapport 100

1.0 PLACE DE LA PRESENTE RECHERCHE DANS LES TRAVAUX DU COMITE DE LA PERSONNE RESSOURCE

La présente recherche se rattache aux travaux du "Comité de la personne ressource", comité créé par le comité de coordination de Multi-Media, le 25 octobre 1973, conformément à un article de la Programmation Multi-Media 1973-74 (p. 21, art. 3.2.1.1).

Les travaux du "Comité de la personne ressource" ont donné lieu à trois documents importants, à savoir: (a) Emile Ollivier, "Elaboration, précision, opérationnalisation du concept de personne ressource (note pour une recherche)", 8 pages, le 7 novembre 1973; (b) Gérard Plante, "la personne ressource: état de la question, problèmes à étudier", 26 pages, le 15 janvier 1974; (c) Emile Ollivier, "Huit propositions pour 74-75", 5 pages, le 25 février 1974. - Après avoir pris connaissance des travaux du comité, l'auteur de la présente recherche a, pour sa part, présenté des "Commentaires visant à établir les bases d'une problématique de recherche sur la personne ressource", 9 pages, le 22 février 1974.

Le comité a tenté d'effectuer une consultation auprès des équipes régionales. A cette fin, le 22 février 1974, il adressait à ces équipes une documentation comprenant le texte

synthèse de Gérard Plante, les "Huit propositions" de Emile Ollivier et les "Commentaires" de Jacques Bonin. Cette tentative n'obtint pas les résultats escomptés.

Et c'est après cette tentative de consultation que commencèrent les opérations de la présente recherche.

2.0 OBJET DE CETTE RECHERCHE

Conformément donc à la programmation 73-74, c'est le comité de la personne ressource qui me chargea d'effectuer cette recherche.

C'est ce comité qui en a fixé le sujet: "Qui est la personne ressource".

J'ai présenté au comité, le 22 février 74, un texte théorique préliminaire sur la question, pour fins de discussion. On trouvera ce texte en appendice.[1]

Après discussions, au sein de ce comité, il fut convenu qu'avant de faire des études de la littérature sur la question, une recherche empirique s'imposait pour connaître l'état des faits sur la question.

Cette recherche comporte deux temps: La pré-enquête, et l'enquête.

Dans la pré-enquête, j'ai décomposé la question "Qui est la personne ressource", dans les éléments suivants:

a) Statut socio-économique de la personne ressource.

b) Rôle de la personne ressource.

---

1 - Appendice: "Commentaires présentés au Comité de la Personne Ressource", p. 70.

c) Interaction de la personne ressource avec tous les autres membres du groupe de travail.

d) Histoire du groupe de travail.

On trouvera le questionnaire de la pré-enquête en appendice. [2] L'enquête n'a pas eu lieu, pour des raisons qui seront discutées plus loin.

---

2 - Appendice: Questionnaire semi-dirigé de la pré-enquête, p. 69.

3.0 DEFINITION DE LA PERSONNE RESSOURCE, A L'INTERIEUR DU PROGRAMME.

Le programme Multi-Media utilise la personne ressource comme l'un des axes pédagogiques du développement des ressources humaines. Le concept de personne ressource est largement utilisé dans l'ensemble du programme. Ce concept n'est pas aussi formalisé que celui de professeur, par exemple, dans le système scolaire. Toutefois, on peut trouver une ébauche de définition de la personne ressource dans un pamphlet intitulé "le groupe de travail", et mis à la disposition du public pour faire connaître le programme. On y lit, sous la rubrique personne ressource:

> " C'est quelqu'un qui, en raison de son expérience reconnue par le groupe, possède sur le sujet qui intéresse les participants, certaines notions utiles. On fait appel à cette personne pour obtenir des informations, des conseils, des suggestions.
>
> La personne ressource n'a pas besoin d'être un spécialiste ou de posséder une collection de diplômes. Toute personne a des connaissances ou une certaine habilité dans un domaine quelconque.

> Il suffit d'avoir le désir de les communiquer, de les partager, de vouloir donner un coup de main, pour devenir une personne ressource".[1]

On trouve dans cette ébauche de définition, trois éléments que nous discuterons ultérieurement en les comparant avec les personnes ressources qui travaillent effectivement dans le programme.

a) La personne ressource n'est pas un diplômé. Ses connaissances lui viennent de son expérience personnelle et la reconnaissance de ces connaissances se fait par le groupe et non par un diplôme. Or comme tout le monde a une certaine expérience personnelle, certaines connaissances, certaines habilités, il s'ensuit que tout le monde peut devenir personne ressource.

b) Le rôle de la personne ressource consiste à conseiller le groupe, à l'informer, plutôt qu'à le diriger. La personne ressource devrait donc entretenir avec le groupe une relation autre que la relation maître-élève, par exemple.

---

1 - 0.994C. 31-2001, Gouvernement du Québec.

c) Pour devenir personne ressource, il suffit de vouloir aider les autres.

Dans un autre ~~pamphlet~~ feuillet du programme, on souligne que la personne ressource "accepte de mettre benévolement ses connaissances au service d'un groupe de travail Multi-Media." Le bénévolat devient donc le quatrième élément de définition de la personne ressource.

Nous allons maintenant comparer cette définition aux personnes ressources concrètes, dans le but d'améliorer la situation, s'il y a lieu.

4.0 METHODOLOGIE

Dans la première partie de mon travail, qui concerne mes entrevues avec les animateurs et les coordonnateurs, j'ai codifié les réponses au questionnaire et je présente les résultats sous forme de tableaux. Ces tableaux sont ensuite commentés à la lumière d'auteurs qui ont parlé de sujets adjacents.

Dans la seconde partie de mon travail, qui concerne mes entrevues avec les groupes de travail, j'ai fait l'analyse de l'interaction du groupe à la lumière des études faites sur la dynamique des groupes restreints. Les résultats de cette analyse de

petits groupes sont commentés.

Globalement, j'ai employé la même méthode d'analyse que C. Wright Mills, et plus particulièrement celle qu'il utilise dans son ouvrage: "Les cols blancs" où il présente des tableaux réunissant un ensemble de faits objectifs, tableaux qu'il commente ensuite librement.

5.0 INTRODUCTION

Au cours de ma pré-enquête, j'ai obtenu 8 entrevues avec les groupes de travail, 13 entrevues avec les animateurs et 3 avec les Coordonnateurs.

Au cours de ces entrevues, nous avons discuté de 39 groupes[1] de travail.

Mes entrevues avec les animateurs et les coordonnateurs ont donc consisté en discussions relativement libres.

Comme instrument de recherche, j'avais à ce moment un questionnaire ouvert, semi-dirigé[2].

Ces discussions portent sur la Personne Ressource, sur les relations entre les participants et sur l'histoire du groupe de travail.

Le matériel obtenu est ici largement qualitatif et descriptif. J'ai traité ce matériel, entre autre, à l'aide d'une grille d'analyse avec laquelle j'ai posé des questions à ce matériel; les réponses ont été codifiées.

Au cours de mes rencontres avec les groupes de travail, j'ai joué le rôle d'un observateur non participant. Je prenais des notes sur l'interaction des participants et sur leurs caractéristiques socio-économiques.

---

1 - Pour l'identification précise des informateurs, voir le Tableau 4, page 68.

2 - Ce questionnaire se trouve à l'appendice C, page 69.

J'ai présenté ce matériel sous forme de monographies qui permettent une analyse de l'interaction des participants.

Le matériel obtenu ici est également qualitatif.

Le comité de la personne ressource m'a également demandé de lui remettre le présent rapport. Le sort de ce rapport, y compris sa diffusion en totalité ou en partie et les formes de cette diffusion dépend du comité.

Enfin, le comité pourra ajouter à ce rapport toute discussion ou recommandation qui lui semble importante.

6.0 DE LA NATURE DE LA PERSONNE RESSOURCE

6.1 Introduction

Cette section comprend les réponses données aux questions portant directement sur les Personnes Ressources.

Ces réponses sont celles des animateurs et des coordonnateurs avec qui j'ai obtenu des entrevues: les quelques participants que j'ai interviewés n'étant pas au courant de la question de la Personne Ressource.

Ces questions portaient sur la présence de Personnes Ressources concrètes au sein de chaque Groupe de Travail mentionné et discuté. Je demandais si le Groupe comprenait de telles Personnes, qui elles étaient en termes de caractéristiques sociales objectives, et les commentaires sur cette question.

Ce faisant, nous obtenons des Personnes Ressources désignées par les animateurs et les coordonnateurs dans des Groupes de Travail qu'ils ont choisi de discuter, i.e. un sous-ensemble des Personnes Ressources possibles.

Nous discuterons plus tard des implications de cette forme de cueillette des Personnes Ressources obtenues par désignation péremptoire.

6.1.1 Caractéristiques objectives des Personnes Ressources

On m'a parlé d'au moins soixante-neuf Personnes Ressources,

j'en ai même vu une dizaine de ce nombre et j'ai pu en saisir deux par l'entrevue. Cette maigre moisson ne m'a pas épargné le titre de "faucheur de Personnes Ressources".

Des soixante-neuf Personnes dont on m'a parlé, soixante-trois désignent des êtres individuels et les six autres désignent des êtres collectifs: ainsi, par exemple, tous les participants d'un Groupe de Travail ou tous les citoyens d'une municipalité donnée ou n'importe qui en général.

Occupons-nous d'abord des êtres individuels. Des soixante-trois mentionnés, nous connaissons l'occupation de soixante-deux d'entre eux.

Tableau 1

Répartition des Personnes Ressources sur l'échelle occupationnelle.

Occupation	Fréquence
Propriétaire	1
Professionnels (ou équivalent)	23
.Membres des Professions libérales: 17	
.Membres du Clergé: 5	
.Député: 1	
Cols blancs	27
.Fonctionnaires: 16	
..de Multi-Média: 9	
..D'ailleurs: 7	
.Professeurs: 6	
.Autres: 5	
Techniciens	5
Autres	6
.Usager de Multi-Média: 2	
.Ménagère: 1	
.Ouvrier: 1	
.Avocats populaires: 2	
Total....	62

(Pour une répartition plus détaillée, voir le Tableau 3 Appendice A)

La lecture de ce tableau révèle d'abord que la Personne Ressource jouit d'un statut socio-économique nettement supérieur à la moyenne de la population. Les professionnels et les cols blancs sont fortement sur-représentés par rapport à la présence de leurs effectifs dans l'ensemble de la population. De plus, alors que dans l'ensemble de la population les cols blancs sont beaucoup plus nombreux que les professionnels, chez les Personnes Ressources il y a presque autant de professionnels que de cols blancs. Exception faite de la catégorie des propriétaires, on peut donc dire que plus on monte dans l'échelle socio-économique et plus on a de chances de devenir Personne Ressource.

De plus, la Personne Ressource se recrute chez les diplômés. Les professionnels et les techniciens possèdent un savoir officiellement sanctionné par l'Ecole. Nous manquons ici d'informations sur la scolarité des Cols Blancs de notre échantillon, mais nous savons que les Cols Blancs sont diplômés, à divers degrés. De plus, les Cols Blancs occupent, dans l'organisation où ils travaillent, une position stratégique pour ce qui regarde l'information et la connaissance de l'organisation[1]. Nos Cols Blancs possèdent donc un savoir sanctionné par l'école (à des degrés divers que nous ignorons) et par l'organisation pour laquelle ils travaillent et dans laquelle ils ont une position stratégique.

On peut donc dire que les Personnes Ressources ont un savoir officiellement sanctionné. Si l'on consulte la liste détaillée des occupations des Personnes Ressources (Appendice A, Tableau 3), on peut conclure que ce savoir en est un qui est largement technique, clairement

---

1 - Au sujet, voir Crozier Michel, Le Monde des Employés de Bureau

identifié et identifiable socialement. Les Cols Blancs ont une connaissance technique de leur organisation et une connaissance clairement identifiable par le champ d'action de l'organisation pour laquelle ils travaillent; ils sont perçus comme les porte-parole de leur organisation.[1] Les professionnels qui sont devenus Personne Ressource font tous partie de professions qui possèdent une Corporation reconnue par le Législateur, d'où leur savoir technique, clairement identifié et identifiable socialement. Et comme on ne trouve pas, chez les Personnes Ressources, d'Historiens, de Sociologues, de Biologistes, d'Hommes de Lettres, etc..., qui ont aussi une grande connaissance de la société mais moins clairement identifiée et sanctionnée, on peut conclure que c'est justement en fonction du caractère officiel et légalement reconnu de leurs connaissances que les Personnes Ressources sont choisies.

Quand on est professionnel, plus nos connaissances sont légalement reconnues plus on a de chances de devenir Personne Ressource.

Ces caractéristiques des personnes désignées Personnes Ressources doivent être interprétées à la lumière du fait que dans notre société, les connaissances ne sont pas distribuées au hasard dans la population mais reposent entre les mains d'un groupe qui monopolise le savoir. Plusieurs personnes du programme Multi-Media pensent éliminer ce fait, jugé indésirable, en décrétant que le savoir des défavorisés est aussi valable et aussi grand que le savoir officiellement reconnu. Il est vrai que le pouvoir d'un savoir i.e. en partie ce savoir lui-même ou plus précisément l'aspect politique de ce savoir), lui vient de sa reconnaissance par la collectivité et ultérieurement, par le

---

1 - A ce sujet, voir C. Wright Mills. Les Cols Blancs.

législateur. On peut croire également que cette reconnaissance est arrachée à la collectivité, plutôt que librement consentie, par des groupes, des classes, ou des structures quelconques. Mais il ne suffit pas de décréter verbalement un nouveau savoir pour entraîner une nouvelle reconnaissance collective. De nombreuses structures sociales doivent être modifiées pour arriver à cette fin.

Force m'est de constater, pour le moment, que les connaissances sont venues de personnes officiellement reconnues et non de personnes officiellement non reconnues.

La lecture du tableau des occupations des Personnes Ressources nous permet également de donner une première description du travail objectif accompli par ces personnes auprès des usagers de Multi-Media et donc une première description de la relation Personne Ressource - Usager.

Ce besoin de connaissances techniques, conservatrices, et sanctionné en haut lieu que sont les Personnes Ressources permet une mise en contact des défavorisés avec des connaissances et des personnes officielles qui leur sont habituellement et structurellement défendues. La relation qui s'établit entre Personne Ressource et Usager en est une d'informateur à informé, de connaissant à non connaissant, une variante de la relation maître - élève.

En effet, dans la mesure où les Personnes Ressources désignées par les animateurs correspondent aux besoins et aux désirs des usagers (et ceci semble être le cas en autant que je puisse me fier aux groupes dans lesquels j'ai fait de l'observation), nous pouvons constater

que le choix des usagers ne s'est pas porté vers des Personnes qui contestent l'ordre social mais vers des Personnes qui peuvent le leur expliquer. Dans la vie courante les défavorisés ne peuvent pas causer librement avec les professionnels et les fonctionnaires, et voici qu'en les choisissant comme Personnes Ressources ils s'en donnent l'occasion. On peut déjà penser, en considérant le seul statut de ces Personnes Ressources, que celles-ci donnent aux usagers des espèces de cours ou conférences sur les institutions sociales, les programmes gouvernementaux, la santé, enfin sur les compétences qu'elles ont et qu'elles exercent quotidiennement à l'extérieur de Multi-Media. Ces Personnes Ressources permettent donc aux Usagers de côtoyer et d'entrer, en quelque sorte, dans l'univers fascinant du savoir officiel.

6.1.2 La contribution des Personnes Ressources

La question posée était la suivante: qu'est-ce que vos Personnes Ressources ont apporté aux groupes de travail ?

J'ai recueilli des commentaires sur l'apport de 25 Personnes Ressources aux groupes de travail. Nous pouvons ranger cette contribution en 3 catégories: Information, Cours, Services professionnels.

L'information consiste en un apport généralement bref (la Personne Ressource se présente alors 1 ou 2 fois dans le Groupe de Travail, revient au besoin dans les mêmes conditions et puis disparaît) et largement technique. Le Groupe a des questions précises et attend des réponses précises; l'interaction du Groupe et de la Personne Ressource se termine là.

Les cours consistent en un apport plus long dans le temps. Ils supposent un contenu plus vaste et plus organisé à inculquer aux membres du Groupe. L'interaction entre la Personne Ressource et le Groupe ressemble ici à la relation maître - élève.

La catégorie Services professionnels indique que le Groupe de Travail attend de la Personne Ressource les mêmes services que cette Personne rend, quotidiennement, à ses clients, dans sa vie professionnelle. L'interaction est ici du type professionnel - client.

Tableau 2

Type de Contribution des Personnes Ressources aux Groupes de Travail.

Type	Fréquence
Information	18
Cours	6
Services Professionnels	1
Total...	25

Ce tableau nous indique d'abord que nos informateurs décrivent la contribution des Personnes Ressources non pas en termes pédagogiques mais en termes professionnels - techniques. Cette contribution consiste surtout en informations ce qui entraîne une interaction brève, précise, technique entre la Personne Ressource et les Usagers.

Ces trois types de contribution ne varient que par la longueur de l'interaction dans le temps et le degré de structuration et de forma-

lisation du contenu inculqué aux Usagers: ces trois types de contribution impliquent une interaction formelle entre la Personne Ressource et les Usagers, ce qui supporte notre conclusion précédente, à savoir que les Personnes Ressources permettent une mise en contact des Usagers avec le savoir officiel. Nous ajoutons maintenant que la forme même de cette mise en contact est officielle et formelle.

Ces conclusions sont encore supportées par les réponses à une question sur la durée de l'intervention de la Personne Ressource. Sur cette question, nous n'avons que sept commentaires explicites mais tous vont dans le même sens: on parle de temps court, une ou deux fois, d'intervention brève, sur demande, de tâches précises. Un animateur ajoute que lorsque la Personne Ressource a répondu aux questions du groupe, elle se retire pour ne pas changer le projet du groupe. Notons que ce dernier commentaire révèle une certaine ambiguité de rapports entre la Personne Ressource et l'animateur. La Personne Ressource, descendant de la chaire officielle du savoir pour informer les usagers, aura moins tendance à se modeler aux projets des usagers qu'à aiguiller ces projets sur les voies officielles. Cette situation peut entraîner une certaine rivalité entre l'animateur et la Personne Ressource: celle-ci ne doit pas lui voler son groupe en le structurant à sa manière à elle. De là peut-être le besoin que j'ai senti chez les animateurs de bien circonscrire le travail de la Personne Ressource, de l'identifier clairement et officiellement aux participants du Groupe de Travail et de la dissocier des participants plutôt que de l'y intégrer.

6.1.3 Bénévolat des Personnes Ressources

La question était de savoir si les Personnes Ressources travaillaient bénévolement ou non. Cette question n'a pas été posée systématiquement au cours de la pré-enquête, cependant, à chaque fois qu'il en fût question, nos informateurs ont témoigné du fait que leurs Personnes Ressources travaillaient bénévolement pour Multi-Media.

Cependant, il appert que certaines Personnes Ressources sont, en fait, payées, sous une forme ou sous une autre, pour le travail effectué à Multi-Media.

Ainsi, deux Personnes Ressources donnent des cours aux usagers de Multi-Media et reçoivent, pour ce faire, un salaire de leur commission scolaire locale.

Une autre Personne Ressource rend des services professionnels à un groupe de travail et les participants rétribuent ce professionnel sous forme de travaux effectués pour lui. Ce troc démontre que la Personne Ressource plonge ses racines jusque dans le mode de production féodal.

Une autre encore donne des cours aux usagers de Multi-Media et est rétribuée par une organisation autre que Multi-Media.

Une autre enfin rend aux usagers de Multi-Media certains services qu'elle rend également à d'autres personnes à l'extérieur de Multi-Media. Cette personne se trouve rétribuée pour l'ensemble de ses services par une organisation autre que Multi-Media.

Nous ignorons le nombre de cas de ce genre dans l'ensemble du programme; la pré-enquête nous en a révélé cinq que nous allons maintenant analyser.

Le fait que des Personnes Ressources effectuent bénévolement certains travaux pour Multi-Media n'implique pas que ces mêmes travaux soient non rémunérés. Des travaux effectués bénévolement à Multi-Media peuvent être financés, en totalité ou en partie, par des organisations autres que Multi-Media; bref, les mêmes services peuvent être considérés par Multi-Media comme émanant d'une Personne Ressource bénévole, et par une organisation autre que Multi-Media comme émanant d'un salarié justement rétribué.

Dans les cinq cas qui nous occupent, il faut remarquer que l'interaction entre la Personne Ressource et les Usagers est assez longue dans le temps: il s'agit de cours ou l'équivalent, dans la plupart des cas. Or comme nous savons que ce type d'interaction est peu fréquent (cf. Tableau 2, page 17), nous sommes amenés à penser que lorsque la Personne Ressource entretient avec les Usagers, un commerce prolongé, il lui arrive fréquemment d'être rétribuée, pour ce faire, par une organisation autre que Multi-Media.

Cette situation, s'explique peut-être par le fait que les animateurs, lorsqu'ils cherchent des Personnes Ressources pour une interaction longue avec le groupe et pour l'inculcation d'un contenu structuré ne trouvent souvent de recrues que dans des organisations qui mettent leur personnel à la disposition de d'autres organisations.

Dans la mesure où les Usagers et las animateurs cherchent des Personnes Ressources qualifiées, capables d'inculquer un contenu complexe, dans une interaction longue, il est raisonnable de douter qu'ils puissent trouver de véritables bénévoles.

6.1.4 Commentaires sur la Personne Ressource

Nos informateurs étaient invités à commenter librement tout élément qui leur semble important au sujet de la Personne Ressource. Les commentaires recueillis sont peu nombreux et traitent d'éléments différents les uns des autres et vont en tout sens.

Pour la présentation et l'analyse, ces commentaires sont regroupés autour de cinq espects de la question.

6.1.4.1 La relation Personne Ressource - Usager

L'informateur est ici un usager (ouvrier semi-spécialisé), voici l'essentiel de son témoignage:

"Les gens les plus instruits ne sont pas les meilleurs". La Personne Ressource idéale, c'est une personne ordinaire. "C'est un rêve, c'est de pouvoir parler". Il a déjà posé une question à une Personne Ressource (un professionnel) mais elle n'a pas compris parce qu'il s'était mal exprimé et elle a répondu à autre chose. "Quand t'é pas instruit, tu peux pas poser des questions comme quand t'é instruit". Il me dit éprouver de la gêne devant une Personne Ressource instruite, de la gêne et de la difficulté à comprendre. Ainsi, il a éprouvé des difficultés à comprendre ce qu'une autre Personne Ressource, avocat

cette fois, tentait d'expliquer. "On ne comprend pas la moitié". Mais une Personne Ressource moins instruite est plus facilement compréhensible. S'il a besoin d'information, il va voir une Personne Ressource non instruite ayant des connaissances, mais aussi une Personne Ressource instruite, et puis il fait une synthèse des deux déclarations.

Il est tout d'abord important de noter que cet usager est un "bon" participant de Multi-Media. L'animateur qui me l'a présenté, lui et quelques autres usagers a soigneusement sélectionné de "bons" participants, tous au courant du programme Multi-Media, tous entièrement d'accord avec ce programme, tous motivés, bref, tous "croyants". Cet informateur ne représente probablement pas la moyenne de connaissance et d'intérêt au programme de l'ensemble des usagers, il représente plutôt la meilleure des hypothèses en ce qui concerne la définition d'un usager Multi-Media. On peut alors penser que même dans la meilleure des hypothèses, les usagers conservent une grande dépendance face au savoir officiel et même, jusqu'à un certain point, face aux dispensateurs officiels de ce savoir. En effet, la Personne Ressource non instruite, dont parle notre informateur, ne présente pas un savoir différent, voire contradictoire ou contestataire, de celui présenté par la Personne Ressource instruite, mais le même savoir plus aisément compréhensible: la Personne Ressource non instruite n'est pas le détracteur mais bien le vulgarisateur de la Personne Ressource instruite. Et encore, la seule consultation du vulgarisateur n'est pas rassurante, aux yeux de notre informateur, puisqu'il faut, en plus, consulter une Personne Ressource instruite i.e. faire sanctionner ce que le vulgarisateur raconte. L'image de la Personne Ressource non instruite telle que dessinée par

notre informateur traduit certaines aspirations à la mobilité sociale d'une couche de défavorisés.

Cette Personne Ressource idéale c'est quelqu'un de non instruit qui sait parler, comprendre et se faire comprendre comme s'il était instruit; c'est quelqu'un que les auditeurs consultent et écoutent, malgré son manque d'instruction, comme s'il était instruit; c'est quelqu'un qui peut jouer le rôle de l'homme instruit tout en ne l'étant pas.

Pour notre informateur, le statut rêvé de Personne Ressource représente un canal de mobilité sociale.

6.1.4.2 Procès d'une Personne Ressource

Au procès, seul le plaignant et moi-même étions présents. Le plaignant, un animateur, accuse une Personne Ressource de faire reculer l'un de ses groupes de travail.

La pauvre Personne Ressource, sans défense et sans défenseur, fut vouée aux gémonies.

Cette plainte rejoint nos considérations précédentes à savoir qu'une Personne Ressource, personnage officiel, se prononce du haut de ce savoir et, ce faisant, peut aller jusqu'à fixer les règles du jeu du groupe de travail d'une manière opposée à celle de l'animateur.

Si l'on se fie à ce témoignage, la rivalité entre l'animateur et la Personne Ressource ne se termine pas toujours par la victoire de l'animateur.

6.1.4.3 Discussion sur les rôles des Personnes Ressources

Trois informateurs ont discuté les divers rôles joués par les Personnes Ressources sur le terrain.

Tous trois déclarent que sur le terrain on trouve des professionnels, des experts et des participants qui jouent le rôle de Personne Ressource.

Un de ces informateurs décrit les participants qui jouent le rôle de Personne Ressource comme des gens plus forts que les autres, des gens plus compétents (compétence acquise à la suite de voyages, d'études, de projets, etc...), des gens qui cherchent avec le groupe, sans avoir de solution pré-fabriquée. Il ajoute qu'il y a peu de ces Personnes Ressources. Les participants rêvent de se faire informer par des professionnels mais lorsque ceux-ci viennent dans le groupe, ça ne fonctionne pas. Il faut, pense-t-il, faire découvrir aux gens les ressources de leur milieu. Il faut faire une promotion du savoir du monde et cela va changer le réflexe des gens de recourir à des professionnels.

Ce genre de Personne Ressource - participant est actuellement un rêve plutôt qu'une réalité (cf. Tableau 1, page 12). Mais regardons ce rêve d'un peu plus près. Une Personne Ressource aurait acquis une compétence personnelle à l'extérieur de l'Ecole et des voies officielles. Ce fait la disposerait à innover, i.e. à chercher ailleurs que dans les solutions pré-fabriquées. Ce fait la disposerait également à demeurer tout près du groupe, même dans le groupe, et lui éviterait de devenir transfuge et de prendre rang parmi les dépositaires officiels du savoir.

On peut remarquer tout d'abord qu'il est très rare que des gens acquièrent une compétence complexe et systématique à l'extérieur des voies officielles. Il est encore plus rare, si une telle connaissance était acquise, qu'elle entraîne la reconnaissance d'un public large.

Mais de toute façon, il est loin d'être acquis qu'un tel savoir autodidactique serait plus près des gens et ne reproduirait pas la distance instruit - non instruit. Tous les acteurs en mobilité sociale renient très vite leur milieu d'appartenance pour s'intégrer le plus tôt possible à leur milieu de référence. Quelqu'un de non instruit qui acquiert, par une quelconque méthode, une certaine instruction ou compétence aura plutôt tendance à renier ses pairs pour faire oublier le plus vite possible et son origine et les méthodes non officielles par lesquelles il a acquis sa compétence, si cette instruction ou cette compétence ont une valeur marchande suffisamment large.

Le rêve de la Personne Ressource-participant repose également sur l'idéologie de la promotion du savoir populaire. Nous ne pouvons, au cours du présent travail, discuter à fond les implications structurelles de cette représentation, au niveau des classes populaires. Nous pouvons esquisser cependant quelques grands axes de cette discussion et avancer quelque peu dans notre conception de la Personne Ressource. La promotion du savoir actuel des masses peut aboutir à la constitution d'un sous-produit du savoir, tout comme la revalorisation du travail de la ménagère peut l'enfermer définitivement dans son statut inférieur en lui faisant miroiter comme désirable ce qui, dans la hiérarchie sociale

des tâches, n'est qu'un sous-produit du travail social. Cette hiérarchie sociale des tâches peut être modifiée mais le phénomène est très complexe et il ne suffit pas de bonnes intentions ou de déclarations verbales et péremptoires pour produire cet effet. Toutefois, la promotion du savoir des masses peut être une étape temporaire et même nécessaire dans le développement des classes populaires pourvu que cette étape soit orchestrée par un programme global qui prévoit autre chose.

Notre second informateur nous décrit la genèse de la Personne Ressource:

Rapidement, un participant a le goût de devenir Personne Ressource pour d'autres groupes. Cela suit une prise de conscience qu'une personne n'est pas seule dans son cas.

Il reconnaît qu'il y a deux types de Personnes Ressources, la favorisée et la défavorisée. Mais pourvu que la personne "fasse partie du milieu", elle peut devenir Personne Ressource. Car si la Personne Ressource favorisée ne fait pas partie du même milieu que les usagers, elle charrie un autre type de savoir et entraîne une certaine forme de dépendance. Si la Personne Ressource est perçue comme "faisant partie de la gang", tous les tabous sont plus faciles à lever.

Sur une telle genèse concrète de la Personne Ressource - participant, nous n'avons pas de faits permettant de supporter cette hypothèse. Force nous est de croire, pour le moment, que ce ne sont pas des participants qui deviennent Personnes Ressources.

D'autre part, notre informateur avance qu'en ce qui regarde la Personne Ressource favorisée, cet espect "favorisé" peut être neutralisé si elle fait partie du milieu i.e. des gens ordinaires.

Je lui demande comment une Personne Ressource favorisée peut faire partie des milieux populaires.

"Ca se détermine par une communauté d'intérêts". Ainsi, un pharmacien peut être conscient que les gens se font fourrer avec les médicaments.

Dans notre société, les gens favorisés, les professionnels par exemple, ont d'abord et avant tout une communauté d'intérêts avec leurs confrères et n'épousent pas la cause des pauvres gens; ce genre de mésalliance est quasi nulle statistiquement parlant. Il est vrai que certains professionnels informent les gens sur leurs droits et, ce faisant, semblent "se mettre à leur place" ou s'allier à eux mais il ne se crée pas, par là, une alliance politique ou une communauté d'intérêts objectifs.

Certains professionnels peuvent se montrer accessibles ou favorables aux droits du peuple, et il peut être très intéressant de les utiliser mais il serait erronné de conclure de ce seul fait à une alliance objective politiquement parlant. Bref, les professionnels accessibles et favorables aux droits des gens sont toujours des "professionnels", plutôt que des gens ordinaires.

Pour notre troisième informateur, la Personne Ressource est un problème secondaire. Il voit le rôle de la Personne Ressource comme

relié au contenu du groupe de travail, par exemple distribuer de l'information sur un sujet spécifique. Or, il argue que le contenu n'étant pas l'important dans le groupe de travail, l'important étant la démarche du groupe, le fait de payer ou non la Personne Resscurce, le fait que cette personne ait un statut social ou un autre importe peu.

Dans le modèle de Multi-Media, la Personne Ressource a un rôle à jouer dans la démarche pédagogique du groupe. Peut-être cet informateur est-il déçu par le fait qu'en pratique les Personnes Ressources se sont comportées de façon officielle, ont livré un contenu officiel et n'ont pas contribué autant que souhaité à la démarche pédagogique du groupe.

Quoiqu'il en soit, cet informateur propose de mettre en veilleuse le rôle de la Personne Ressource telle qu'espéré idéalement par le programme et de transformer ce rôle en un rôle secondaire.

Nous pouvons cependant douter du fait qu'actuellement les Personnes Ressources dispensatrices de contenu n'aient qu'un effet secondaire sur les groupes de travail, suffisamment secondaire en tout cas pour qu'on ne daigne pas s'en préoccuper. Sitôt que nous pensons à l'attrait que les défavorisés éprouvent pour le contenu officiel, officiellement dispensé, sitôt que nous connaissons l'action pédagogique objective automatiquement entraînée par la divulgation d'un contenu spécifique, nous sommes amenés à penser que le contenu et la démarche du groupe ne sont ni isolés ni isolables simplement. Si l'on acceptait que la Personne Ressource ne soit qu'un dispensateur de contenu, il faudrait encore chercher à connaître son statut socio-économique pour analyser son

influence sur la démarche du groupe, il faudrait encore la surveiller et prendre des décisions à son sujet.

6.1.4.4 Elargissement du concept de Personne Ressource

La dernière série de commentaires définit la Personne Ressource en l'appliquant à une population qui tend vers l'infini. Sont groupés ici les commentaires des informateurs qui ont défini la Personne Ressource comme un être collectif et plus spécialement les commentaires de deux de ces informateurs qui ont systématisé cette conception.

On nous dit que la Personne Ressource c'est n'importe qui qui en sait plus et qui peut apporter quelque chose au groupe, ou encore, la Personne Ressource c'est une personne qui sort du groupe par les connaissances qu'elle a, indépendamment de sa scolarité et de son statut social. C'est le savoir et le savoir faire de chacun qui le rend éligible à la fonction de Personne Ressource.

On nous dit également, en quelque sorte, que chacun possède une parcelle du savoir universel, et que les diverses parcelles de ce savoir ne sont pas hiérarchisées socialement, ni plus ou moins grandes, en soi, les unes que les autres.

Ainsi, nous dit-on, des assistés sociaux peuvent faire un budget aussi bien qu'un professionnel. La nécessité entraîne la débrouillardise. Les gens ordinaires savent.

Je demande à l'un de ces informateurs si l'universitaire a plus ou moins de savoir que le non universitaire.

Il me répond que l'un n'a pas plus de savoir que l'autre. Souvent même l'universitaire a un savoir moins pratique. Les universitaires ont une forme de savoir qu'ils font passer pour Le Savoir. C'est une mystification du savoir.

C'est la vision a-sociale de la Personne Ressource. Désincarnée socio-économiquement, une telle Personne Ressource se révèle mystérieuse, insaisissable et omniprésente.

En soi, i.e. dans une société idéale ou imaginaire, n'importe qui peut devenir dépositaire du savoir, monarque ou Personne Ressource. Tranchant dans l'infini des possibles notre société désigne, arbitrairement certes, un sous-ensemble de ressources comme étant l'univers des ressources, un sous-ensemble de dépositaires de ces ressources comme étant l'univers des dépositaires et une hiérarchie arbitraire de ces ressources, comme étant une hiérarchie naturelle. Cette désignation n'est arbitraire que par rapport à d'autres sociétés où l'on trouve des désignations tout aussi péremptoires mais différentes. Le fait que cette désignation soit arbitraire n'implique donc pas qu'il est du ressort de n'importe qui de la modifier ou de la proscrire.

Ce qui, pour l'analyse, constitue un arbitraire, se présente aux yeux des acteurs comme faisant partie de l'ordre des choses. Il s'ensuit que pour les acteurs de notre société, les ressources ne sont ni arbitraires ni arbitrairement dispensées. C'est ce qui fait que nos Personnes Ressources, loin d'être n'importe qui, sont exactement le contraire: des gens qui ne sont pas n'importe qui, des gens qui possèdent un savoir officiel que tous les acteurs rêvent d'apprendre et de dispenser à leur tour.

6.1.5 La Capture de deux Personnes Ressources

Des dix personnes élues Personnes Ressources par les animateurs, que j'ai vues dans les groupes de travail, neuf étaient des professionnels ou des fonctionnaires venus dispenser un savoir officiel, l'autre était un usager. Deux de ces Personnes Ressources m'ont accordé une audience. La première est un professeur payé par la Commission scolaire locale pour donner des cours à des adultes qui forment un groupe de travail Multi-Media. La seconde est l'usager.

Ces deux Personnes Ressources ne sont nullement représentatives de la moyenne des Personnes Ressources. La plupart de celles-ci sont plutôt des professionnels et des fonctionnaires qui viennent bénévolement pour de très courtes périodes, donner des information ou des séminaires aux groupes de travail.

Nos deux Personnes Ressources se situent aux deux extrémités de cette moyenne: l'une étant non bénévole et dispensant l'enseignement sous une forme officielle, l'autre étant un usager bénévole.

Je ne rapporterai que l'essentiel de ces entrevues.

Examinons le cas de la Personne Ressource - professeur.

Il s'agit d'un enseignant diplômé, possédant un actif de dix-huit ans de scolarité et plusieurs années d'expérience prestigieuse.

Je lui demande de me décrire son rôle à Multi-Media. "Je viens pour montrer une technique", dit-il sèchement.

Pour connaître ses ambitions pédagogiques, en termes de pédagogie Multi-Media, je lui demande s'il croit que les participants vont se réunir à la suite de son intervention. Il me répond qu'il ne le sait pas et que ce n'est pas son affaire.

Je lui demande encore de me décrire un des problèmes majeurs qu'il éprouve avec les participants. La moitié des participants, me dit-il, quittent le cours en cours de route. Si les gens payaient, ils seraient plus motivés.

L'atmosphère de notre entrevue n'est pas chaleureuse. Il est visiblement incommodé par ma présence ou plutôt par ce que je représente à ses yeux. Il me confie qu'il a entendu parler du travail bénévole à Multi-Media et que ça ne l'intéresse pas.

Dans les termes du programme, cette personne est une anti-Personne Ressource.

J'ai entretenu une brève discussion avec quelques participants de ses groupes de travail. Ils sont très heureux du cours et trouvent leur professeur compétent; bref, ils ont trouvé ce qu'ils cherchaient: ils voulaient un professeur et ils en ont un. Ils ne cherchent pas, à travers les cours, autre chose que le contenu. Le fait que ces participants veulent un véritable cours officiel s'explique peut-être par leur appartenance à la classe moyenne plutôt qu'aux classes défavorisées. Ces participants ont suffisamment accès à la culture dominante pour tenter d'y pénétrer par les voies officielles. Pour discuter convenablement de cette situation il faudrait parler de ce qu'est et de ce que devra être le groupe de travail, ses activités,

sa clientèle. Nous ne pouvons, pour le moment, qu'effleurer ces sujets et mentionner leur incidence sur la Personne Ressource.

Examinons maintenant l'autre Personne Ressource.

Il s'agit d'un ouvrier dans un groupe d'accidentés de travail.

Je lui demande s'il se considère comme Personne Ressource.

Il hésite à répondre, il reçoit ma question comme un honneur. Le seul fait que je lui demande une entrevue le remplit manifestement d'aise.

Il me dit que par rapport aux gens qui peuvent le consulter pour obtenir des informations, il est Personne Ressource. Il ajoute qu'il a beaucoup de téléphones à faire tous les soirs, jusqu'à sept ou huit. "C'est un vrai bureau chez moi".

Je lui demande quels sont les buts du groupe.

Apprendre à se défendre, à connaître les lois, apprendre à connaître le fonctionnement de la CAT[1], pour savoir qui aller voir. L'accidenté n'a aucun recours légal. Il faut l'informer pour qu'il puisse se défendre lui-même. L'idéal est que les gens se défendent eux-mêmes ou que le groupe ici les défendent. Ce groupe cherche à faire élire des accidentés à la CAT. L'accidenté doit se défendre lui-même mais notre Personne Ressource nous dit que souvent elle va voir les accidentés pour étudier leur cas et les aider.

C.A.T. : Commission des Accidentés de Travail du Québec.

Notre Personne Ressource défend des buts très louables, et ce, sans l'appui d'un statut socio-économique élevé. Etant donné que peu de gens de ce statut acceptent de jouer ce rôle de Personne Ressource nous sommes amenés à nous demander pourquoi celle-ci a accepté? L'une de ses remarques nous met sur la piste: "C'est un vrai bureau chez moi". En fait, et nous anticipons ici les analyses du chapitre suivant, cet ouvrier se trouve transformé en professionnel en jouant ce rôle: il a un bureau, fait des appels chez lui le soir et va voir les gens pour les aider. Nous verrons, au chapitre suivant, que l'analyse plus complète de son interaction avec le groupe va dans le même sens. Cet ouvrier a trouvé dans ce rôle de Personne Ressource (à l'intérieur et à l'extérieur de Multi-Media) un canal de mobilité sociale qui lui permette de jouer le rôle du col blanc et même du professionnel.

Ces deux Personnes Ressources diffèrent certes, mais pas autant qu'il le semble au premier abord, ou pas de la même manière. Elles diffèrent par leur statut social, par le statut de participant auxquelles elles d'adressent, par les méthodes pédagogiques employées.

Cependant, les deux dispensent un savoir officiel: l'un donne des cours, l'autre donne des informations sur les rouages gouvernementaux. En fait, notre Personne Ressource participant s'apparente davantage aux fonctionnaires venus donner de l'information aux groupes qu'aux Personnes Ressources professeurs. Ce qui différence la Personne Ressource participant c'est d'abord que la première possède un statut officiel alors que la seconde n'en a pas mais les deux jouent, dans le groupe, des rôles comparables, c'est ce qui les rapproche.

7.0 MONOGRAPHIES DE GROUPES DE TRAVAIL

7.1 Introduction

Dans ce chapitre nous effectuerons une analyse dynamique du groupe de travail. La méthode de présentation des données sera la monographie. J'ai recueilli ces données en prenant des notes au cours des réunions de certains groupes de travail à l'intérieur desquels je jouais le rôle d'observateur non participant. Quelques minutes après que je fus présenté, j'étais oublié du groupe, en sorte que ma présence n'a modifié le travail du groupe que de façon négligeable. J'ai pris en note l'interaction des participants, leurs caractéristiques socio-économiques (en les estimant moi-même), leur niveau de langue,... etc.

Je ne rapporterai ici que des moments privilégiés d'interaction de certains groupes, assortis de commentaires qui m'ont été suggérés par l'observation de ces interactions. Je ne rapporterai en fait que ce qui permettra de faire avancer notre présente discussion.

Les groupes visités n'ont pas été échantillonnés. Je me suis présenté dans les groupes où les animateurs ont bien voulu me recevoir. Les groupes que nous étudierons ne sont donc pas représentatifs, statistiquement parlant, de l'ensemble des groupes du programme. Sommes-nous en présence des groupes les plus "présentables", les plus actifs, bref jusqu'à quel point sommes-nous éloignés de la moyenne des groupes, nous ne le savons pas. Nous pouvons raisonnablement supposer (je n'ai en effet rien décelé qui m'autorise à penser le contraire) que les

quelques groupes dont nous discuterons représentent une partie du programme au moins assez importante pour qu'il vaille la peine de s'y intéresser dans le cadre d'une étude générale.

Ces quelques monographies nous permettront d'abord d'assurer les conclusions auxquelles nous sommes parvenus en traitant des caractéristiques objectives des Personnes Ressources, à savoir que les Personnes Ressources permettent une mise en contact des Usagers avec le savoir officiel et que la forme même de cette mise en contact est officielle.

Nous pourrons situer ces conclusions dans un nouveau champ, celui de l'interaction des participants, et analyser les attentes de ces participants face aux Personnes Ressources. Nous pourrons également comparer les groupes avec Personnes Ressources et les groupes sans Personnes Ressources, ce qui nous apportera d'autres informations sur le rôle de la Personne Ressource.

Dans ce chapitre, les noms de personnes sont fictifs. Les groupes de travail ne sont pas identifiés quoique certaines de leurs activités le sont à défaut de quoi mes observations deviendraient inintelligibles.

7.2 Premier groupe de travail

Ce groupe est constitué d'ouvriers, accidentés de travail. Sont présents, sept participants et un animateur. Ces participants sont des ouvriers mais ils agissent ici comme représentants d'un groupe d'ouvriers accidentés.

Claude, la Personne Resscurce de ce groupe, est lui-même ouvrier accidenté.

Claude explique longuement à un accidenté le montant de son chèque de pension d'accidenté. Claude a en mains la table de calcul des pensions aux accidentés et divers autres documents du gouvernement. Il consulte la table et explique à son interlocuteur la raison du montant inscrit sur son chèque. Lorsque son interlocuteur ronchonne au sujet de l'un des taux de la table ou au sujet d'une directive du ministère, il l'interrompt pour lui dire "ah! c'est la loi!" et ajouter qu'il ne peut rien à ce niveau, que tout ce qu'il peut faire c'est l'informer du détail de la loi et des directives ministérielles.

Claude résume les questions, distribue la parole, donne des conseils à chacun sur son cas, voit à ce que la pension de chacun corresponde aux normes gouvernementales. Le fait d'avoir la parole, de jouer le rôle de celui qui explique plutôt que le rôle de celui qui se fait expliquer remplit visiblement Claude de confiance en lui-même, d'aisance et de plaisir.

Il explique à un accidenté que la CAT peut lui proposer une opération pour diminuer son pourcentage d'incapacité (et sa pension conséquemment) mais qu'il lui faut consulter son propre médecin et si celui-ci juge l'opération dangereuse, l'accidenté peut la refuser. Claude conseille à cet accidenté de se présenter dans l'un des bureaux du gouvernement, le lendemain. L'accidenté ne réagit pas: Claude lui dit qu'il l'accompagnera. Son cas personnel réglé, l'accidenté sort de la salle pour aller écouter le hockey.

On parle de pause-café, Claude décide de la prendre immédiatement. Les participants font le café et le distribuent en manipulant les ustensiles et instruments avec une concentration, une "peur de renverser", une espèce de respect qui témoignent que ce comportement, prendre une pause-café officielle, est un comportement nouveau pour eux. C'est en effet un comportement de col blanc que de prendre une pause-café (avec le rituel, les manières et les conversations que ce geste implique) et les ouvriers n'ont habituellement pas accès à ce comportement. C'est le fait d'avoir accès à ce comportement de col blanc qui les remplit de contentement.

Un autre accidenté parle de se retirer pour aller écouter le hockey. Claude lui conseille d'écouter les nouvelles du sport, à la radio, à la fin de la soirée, et de demeurer présent à l'assemblée.

Puis Claude parle de stratégie dans la lutte contre la CAT. Il parle également d'une réunion où des cas généraux seront discutés, sans place pour les cas individuels. Il ajoute qu'il mettra dehors toute personne qui exposera son cas individuel.

Continuant sur la lutte contre la CAT, un participant soutient qu'il faut attaquer la CAT de front à la T.V. Claude veut ménager la CAT jusqu'à ce que des accidentés y soient admis; il explique qu'il est plus habile d'être stratège, d'être hypocrite, de dire les choses d'une certaine manière. L'interlocuteur ne répond pas à ces arguments, il se contente de répéter qu'il faut attaquer la CAT de front.

On discute des prochaines réunions, d'organisation. On lit l'ordre du jour, avec le même contentement qu'avait procuré la pause-café: la lecture d'un ordre du jour ne fait pas partie du monde ouvrier et le fait, pour ces ouvriers, de lire leur ordre du jour représente une ascension sociale.

L'analyse de l'interaction de Claude avec les participants démontre que Claude joue le rôle du col blanc et que ce rôle représente pour lui une promotion sociale. On peut en effet décomposer son interaction en indicateurs qui vont tous dans le même sens: il manie la parole, il explique la loi sans la contester, comme un fonctionnaire, les autres accidentés sont des "cas" portés à son attention, pour fin d'analyse. L'incident du hockey est également très révélateur. Il persuade un participant de renoncer à l'émission pour maintenir l'assemblée. Les ouvriers n'ont habituellement pas l'expérience des assemblées et, lorsqu'ils s'y présentent, ils les quittent abruptement pour des raisons individuelles et jugées souvent inopportunes. En fait, l'assemblée avec ordre du jour ne fait pas partie de l'univers ouvrier et le désir des participants de se retirer de l'assemblée pour aller écouter le hockey traduit leur malaise devant un univers qui ne leur est pas familier. La renonciation au hockey est ici un processus d'acculturation au monde des cols blancs.

Claude parle encore de "stratégie" dans sa lutte contre la CAT, de "façon de dire les choses": cette manipulation de symboles, de mots, fait encore partie du monde col blanc, alors que son interlocuteur, plus conforme au monde ouvrier, maintient qu'il faut attaquer la CAT de front, sans répondre aux arguments de Claude. De plus, Claude

possède un porte-document semblable à ceux des cadres moyens ou supérieurs dans la bureaucratie.

Claude se différencie donc de la Personne Ressource fonctionnaire par son statut social surtout, car en fait, il joue le même rôle. Il est cependant beaucoup plus près du groupe que ne l'est un fonctionnaire. Les fonctionnaires en effet ne s'intéressent pas longuement à chaque cas d'ouvrier accidenté, ils reçoivent l'ouvrier, lui assignent un montant de pension, bien souvent sans lui expliquer les raisons de ce montant ou, s'ils le lui expliquent, il ne comprend pas et ne sait pas poser les questions qui lui permettraient de comprendre.

Claude joue donc le rôle d'un fonctionnaire, mais d'un fonctionnaire attentif à chaque cas porté à son attention. Quant à la démarche du groupe, on peut dire que ce groupe, fait de représentants d'ouvriers, s'acculture lentement à l'univers des cols blancs et que cette mobilité sociale constitue l'essentiel de sa démarche actuelle. Il est intéressant d'observer, en passant, que ces participants sont accidentés, i.e. défavorisés, surtout par rapport à leur statut d'ouvrier car, au moment présent, ils jouent le rôle d'un groupe col blanc, rôle dans le cadre duquel leur incapacité biologique ne leur nuit pas ou peu. Il peut suffire d'un accident pour être déchargé de son travail habituel, i.e. de sa place dans la société, et pour connaître une mobilité sociale (ce phénomène n'est assurément pas la règle générale des accidentés mais il illustre certains processus de mobilité sociale, entre autres, la nécessité d'être déchargé, d'une quelconque manière, du travail que nous assigne notre statut social d'origine, pour pouvoir gravir l'échelle sociale).

7.3 Deuxième groupe de travail

7.3.1 La réunion

Pour que l'interaction entre ces participants devienne intelligible, il faut dire deux mots de l'histoire de ce groupe de travail. Notre informateur est ici l'animateur de ce groupe.

Notre groupe de travail réunit des gens appartenant à deux groupes en conflit dans la ville où ils résident.

Le groupe A est un comité de citoyens dont l'un des objectifs est d'obtenir des soins de santé à domicile.

Le groupe B est formé de plusieurs sous-groupes issus du groupe A qui s'est scindé à la suite de dissensions intestines.

Le groupe A a été fondé à l'occasion d'un projet P I L [1] qui a offert au public des services communautaires (accueil, référence, information, dépannage). La discorde a séparé les participants parce que certains étaient payés et d'autres pas. Ce groupe A est dirigé par une dame qui, me dit-on, constitue une véritable maffia dans la région. Elle trouve des budgets pour faire fonctionner son groupe et, ce faisant, distribue des emplois et de l'argent. Cependant, elle ne recule devant rien pour affirmer son pouvoir et s'assurer la soumission des gens à son autorité: elle va jusqu'à menacer des assistés sociaux de faire couper leur chèque d'aide sociale s'ils ne se conforment pas à sa volonté.

---

1 - Projet Initiative locale du Gouvernement Fédéral.

Le groupe B est plus "humanitaire", mais cherche également du pouvoir. Au conseil de ville, les 2 groupes sont présents, demandent des subventions, et se démolissent l'un l'autre.

Ces deux groupes vivent à l'extérieur de Multi-Media, quoique l'animateur tente justement par son travail de les faire cohabiter: cette guerre paralyse la région.

Les figurants de notre réunion se chiffrent dans la trentaine, presque tous des femmes: de ce nombre, il y a au moins sept Personnes Ressources; six d'entre elles sont fonctionnaires ou l'équivalent, l'autre est un prêtre, directeur de la Pastorale. La protagoniste, Ginette, est une religieuse engagée à titre de travailleuse sociale dans un hôpital de la région. Selon l'animateur, Ginette n'est pas une Personne Ressource et ne fait pas partie de la clientèle de Multi-Media mais vise plutôt la même clientèle.

Avant la réunion, le groupe A devait recruter diverses personnes et le groupe B devait étudier les soins à domicile. Ginette (groupe B) résume les objectifs à atteindre:

1) offrir des services:
   - éducation populaire
   - entraide
   - recrutement de bénévoles
   - animation
   - information générale
   - services de référence
   - visites amicales aux personnes seules
   - dépannage

- vacances-famille
- artisanat et bricolage
- banque de gardiennes

2) susciter la participation

3) planifier les services

4) trouver un local

Moyens:

1) Publicité (pour faire connaître le centre de services).

2) Coordonner les services.

3) Trouver des finances pour les choses qu'il faut payer.

Structures:

1) Assemblée générale groupant ... etc.

2) Nomination d'un exécutif.

Ginette soutient que ces services existent plus ou moins déjà et qu'il faut partir de cet acquis. Ainsi, dit-elle le groupe B apporte un peu tout ça. (Mais n'oublions pas que le groupe A donne lui aussi plusieurs de ces services).

L'animateur cherche une responsable pour chaque service mentionné ci-haut.

Au niveau du service alimentaire, Ginette suggère une religieuse de l'hôpital pour donner des cours d'éducation populaire. Plusieurs participantes acceptent la responsabilité d'un service dont elle s'occupent déjà d'une quelconque manière.

Une interaction s'engage entre une Personne Ressource fonctionnaire, une travailleuse sociale et l'animateur au sujet des informations que peut donner cette Personne Ressource, fonctionnaire aux affaires sociales.

La Personne Ressource dit qu'elle donne les informations que la loi lui permet de donner. Les autres informations, elle ne peut pas les donner. Se retranchant derrière l'autorité de la loi et s'identifiant à elle il tente d'attirer l'attention des participants sur lui et de leur imposer son autorité: il joue le rôle du col blanc. De fait il monopolise l'attention en commentant son rôle d'informateur. Il donne longuement des conseils aux participants pour qu'ils sachent qui lui envoyer (à son bureau) et qui ne pas lui envoyer pour être informé. Cette Personne Ressource est un peu ivre, elle n'en finit plus de décrire son occupation, elle dérange manifestement l'assemblée: le prêtre, responsable de la Pastorale, intervient.

Une participante dit que le Centre de Référence et d'Information fonctionne. Des gens s'y présentent après avoir frappé à la porte d'un service gouvernemental et en être sorti avec un formulaire, sans rien comprendre parce qu'ils ne savent pas lire. La Personne Ressource fonctionnaire est piquée au vif.

Ginette (groupe B) s'étonne de ce qu'un article de journal sur les soins de santé à domicile soit paru sans que l'hôpital ait été contacté (cet article émanait du groupe A). Elle soutient que l'hôpital doit diriger l'information sur les soins de santé à domicile.

Ginette dit encore que le Centre de Services communautaires ne sera pas un CLSC[1] et elle explique pourquoi il est impossible de fonder un CLSC dans la région.

---

1 - Centre local de Services communautaires

La Personne Ressource fonctionnaire intervient encore pour parler de lui-même, de ses activités, de son rôle dans l'aide sociale. Il sent son rôle menacé par ce Centre de Services communautaires.

Il dit souhaiter la naissance de ce Centre mais veut que ce Centre s'occupe de ce dont lui n'a pas le temps de s'occuper, par exemple les téléphones qui n'en finissent plus, etc...

Une Personne Ressource travailleuse sociale intervient systématiquement pour demander des précisions sur ce Centre de Services: ça n'est pas clair, dit-elle. C'est trop vague. Aider qui, quoi? aider n'importe qui, n'importe quand, c'est trop vague. Il y a un malaise. Ginette dit qu'en fait, c'est surtout pour des problèmes financiers que les gens viendront voir le Centre (chèques d'assistance sociale qui n'arrivent pas à temps, etc...).

Une Personne Ressource travailleuse sociale confie être venue ici à la suite d'une invitation, sans savoir ce qu'on attendait d'elle. Elle comprend l'idée, en parlera au Service Social qui verra ce qu'il peut faire pour ce Centre de Services, par exemple y affecter un des ses employés, pas nécessairement elle précise-t-elle.

La Personne Ressource responsable de la Pastorale (groupe B) revient à la charge avec l'affaire de l'annonce dans le journal (issue du groupe A). Il dit qu'il n'aimerait pas voir une annonce dans le journal annonçant qu'une requête est faite au gouvernement sans qu'il ait son mot à dire là-dedans.

7.3.2 Observations

Nous pouvons effectuer sur ce groupe de travail certaines observations qui nous aideront à situer le rôle de la Personne Ressource dans la dynamique du groupe.

Ce groupe de travail, par les participants qu'il recrute, trouve son origine dans les groupes et les conflits, ou plutôt les groupes en conflits, de la région; il y trouve également le moteur, la dynamique de l'interaction de ses membres. La querelle du groupe B et du groupe A, à propos de l'affaire du journal ou à propos de la recherche de fonds au Conseil de Ville par exemple, conduit l'interaction des participants. Il y a certains protagonistes qui, bien qu'absents, n'en exercent pas moins une influence manifeste sur le groupe. C'est le cas, entre autres, de la dame qui, bien qu'absente, dirige le groupe A, comme l'ombre du père d'Hamlet.

De plus, une protagoniste comme Ginette, qui n'est ni usager ni Personne Ressource, exerce un leadership presque directif sur le groupe: elle tente en fait d'étendre le rôle de son hôpital dans la communauté locale (en disant que les soins à domicile doivent passer par l'hôpital et en suggérant le nom d'une religieuse de l'hôpital pour dispenser des cours d'éducation populaire). Bref, ce groupe de travail se trouve tiraillé entre les différents leaders et organisations de la région: le comité de citoyen, l'hôpital, d'autres groupements de citoyens et l'Eglise.

D'autre part, on peut observer, à l'aide de ce cas, l'ambiguité de la notion même du groupe de travail, ambiguité qui se répercute dans l'ambiguité du rôle de l'animateur. Il est difficile de dire jusqu'à quel point ce groupe appartient à Multi-Media. Sans l'animateur de Multi-Media, ces participants se réuniraient de toute façon, au moins dans le cadre de leur propre groupe. Comme la définition et la structuration du groupe n'est pas donnée à priori par Multi-Media, l'interaction des participants se trouve conduite par les conflits des différents groupes, conflits qui deviennent le champ d'action, qui imposent les règles du jeu du groupe: dans ces conditions l'animateur peut difficilement changer le champ d'action, il accorde plutôt son appui tantôt à un groupe tantôt à un autre, il vit un rôle ambigu parce qu'inséré dans des conflits et des règles du jeu qui lui sont imposés.

Dans ce groupe de travail, les diverses Personnes Ressources jouent des rôles différents: le responsable de la Pastorale soutient le leadership de Ginette et le groupe B, le fonctionnaire tente de dispenser un savoir officiel sur certains rouages gouvernementaux mais sans trouver d'auditeurs car l'interaction du groupe est polarisée ailleurs, les travailleuses sociales venues non pour informer mais pour s'informer du groupe, étudieront, dans le cadre de leur occupation, ce qu'elles peuvent faire pour lui (une d'entre elles a cependant, en un court moment, contesté la spécificité des travaux envisagés par le groupe, contestation

effectuée à partir des critères de son occupation à elle et non à partir du groupe lui-même). Il y a enfin d'autres Personnes Ressources, silences et mystérieuses, qui ne sont pas intervenues.

Dans l'ensemble, on peut dire que les Personnes Ressources de ce groupe ont présenté un savoir ou une image officielle, rattachés à leur occupation propre plutôt qu'au groupe, (exception faite du responsable de la Pastorale qui s'est inséré dans les conflits en prenant position pour le groupe B), même si ce savoir ou cette image officielle n'ont pas été l'un des moteurs de l'interaction des participants et sont demeurés relativement effacés ce soir-là.

7.4 Troisième groupe de travail

Suite à un souper-causerie, pour secrétaires, six d'entre elles se présentent à cette réunion-ci. Sur 150 figurantes, lors du souper-causerie, 75 s'étaient déclarées intéressées à poursuivre les rencontres, mais 6 seulement sont venues.

Une participante A suggère que le groupe s'occupe d'information gouvernementale. Elle confie souhaiter aller au congrès des secrétaires en 1975. Elle suggère aussi des visites d'information, à Radio-Québec par exemple.

Une autre participante B désire que le groupe réunisse des secrétaires travaillant ailleurs qu'au gouvernement. Elle parle d'une association de secrétaires.

Le groupe se donne des objectifs:

- Information
- Contacts personnels
- Visites culturelles, industrielles et autres
- Ne plus être gênées de dire que nous sommes secrétaires
- Faire partie de l'Association nationale des secrétaires

A dit qu'elle n'est pas gênée d'être secrétaire.

B ajoute qu'il faut avoir de la jugeotte, être mature, pour être secrétaire.

A surenchérit en affirmant que c'est la secrétaire qui fait le patron.

Une autre participante ajoute: pour recevoir des gens, etc...: il faut être quelqu'un pour être secrétaire.

Une participante suggère que leur association devrait s'appeler "Association nationale des Secrétaires", pour pouvoir aller au congrès, en 1975. Elle pense que l'Association permettrait de mettre de l'argent en commun pour faire des visites, aller entendre des conférences, etc... Elle a déjà entrepris de ramasser de la documentation sur les échanges de secrétaires France-Québec.

Elle ira à Paris dans un mois: elle complètera son dossier. Elle mentionne son potentiel connu pour organiser des activités. Elle parle encore du discrédit malheureux avec lequel on pense le rôle de secrétaire. Elle suggère que l'Association devienne un Centre de Main d'Oeuvre pour aider les secrétaires à trouver de l'emploi ou à changer d'emploi.

C parle des dangers sexuels qu'entraîne la fonction de secrétaire. Elle cite des femmes qui ne veulent pas que leur mari obtienne des promotions parce qu'il aura une secrétaire et que leur vie matrimoniale se détériorera.

A réplique que cette image s'en va.

L'animateur abonde dans ce sens.

C affirme que ça n'est pas si disparu que ça.

A témoigne que de plus en plus de secrétaires sont mariées maintenant.

C ajoute que "ça n'est pas une protection ça".

Les participantes rigolent un peu.

Une autre participante D avoue qu'elle habite avec son ancien patron et donne des explications: elle a été sa secrétaire pendant quatre ans sans que rien ne se passe. Puis il s'est divorcé et après leur union s'est produite.

C l'interrompt: "S'il fallait que je vive avec mon patron! Ca serait dur parce que lui, y fait tellement dur! C'est pas un objet de décoration".

D espère du groupe une "formation au niveau du travail de secrétaire". Elle espère des cours de formation pour son travail.

On parle longuement d'organisation du groupe et de recrutement.

B suggère de faire des soupers une fois par mois tout l'été pour attirer des secrétaires. Elle parle de cours payés par le Centre de Main d'Oeuvre du Canada. Elle suggère d'écrire aux secrétaires et de leur demander par questionnaire si elles veulent de ces cours.

Quelqu'un avance que ces cours peuvent être donnés au CEGEP et payés, en partie, par le Centre de Main d'Oeuvre du Canada.

On s'entend sur la reconnaissance, les diplômes, les crédits au bout de ces cours, on s'entend sur la nécessité d'une reconnaissance officielle pour une augmentation de salaire, etc."

D insiste sur les cours formels: "Ca va bien se rencontrer

en prenant un café après un cours".

L'animateur demande quelque peu confusément (gêné probablement par ma présence) si elles ne pourraient pas se donner ces cours entre elles. Elles ne comprennent pas exactement ce que l'animateur a voulu dire: elles répondent qu'en plus des cours, elles peuvent se rencontrer mutuellement.

On lit un pamphlet d'un CEGEP annoncant des cours du soir.

On parle ensuite de difficultés probables dans la réception des lettres-réponses.

D dit que la fin de semaine, les gens partent pour le chalet dès le vendredi 4.30 heures. "Enfin c'est mon cas", ajoute-t-elle.

Nous pouvons observer dans cette interaction une structure d'alternance entre deux éléments principaux: la valorisation de son statut actuel et la recherche de mobilité sociale. Ce sont deux éléments importants de l'idéologie petite bourgeoise. En effet, nous ne sommes pas en présence ici d'une clientèle défavorisée, au point de vue des valeurs. La valorisation de soi s'obtient ici aussi bien en valorisant le statut de son occupation qu'en valorisant sa propre personne (et en dévalorisant la personne des autres). Cette hésitation entre le recours à la promotion collective et l'affichage de sa supériorité individuelle sur autrui (autrui étant aussi bien ses pairs que ses supérieurs) est également typiquement petite bourgeoise.

A avoue d'abord le désir secret de toute les participantes: aller au congrès des Secrétaires en 1975, et probablement y être représentantes

des secrétaires. Ce comportement représente aussi bien un symbole de réussite entre pairs qu'un mouvement vers la mobilité.

La liste des objectifs à atteindre révèle d'abord le désir de régler les problèmes, ou d'exécuter des comportements, rattachés à son statut actuel (obtenir de l'information, plus de contacts personnels, effectuer des visites culturelles), puis le désir de voir son statut actuel revalorisé (ne plus être gênées d'être secrétaires), et enfin le désir de sortir de son statut actuel (avec l'association des secrétaires).

Trois participantes entrent en interaction pour valoriser le statut actuel de la secrétaire au point de mettre la secrétaire sur un pied d'égalité avec le patron.

Puis C revient avec l'espoir de mobilité (le congrès de '75) C cependant, en mentionnant son voyage en Europe, passe du désir de promotion collective à la compétition entre pairs (i.e. à l'affichage de sa supériorité individuelle sur les autres participantes: elle est déjà allée en Europe, qui peut en dire autant!). Puis elle retourne à la mobilité collective en suggérant que l'Association devienne un Centre de Main d'Oeuvre. Elle revient ensuite à la valorisation de son statut actuel en dévalorisant ses supérieurs: les patrons sont dangereux sexuellement. En fait, ici, elle valorise moins son statut occupationnel que son statut de femme et confond les deux: c'est ce qui explique le passage dans son discours, des questions de travail aux questions sexuelles.

Le court-circuit statut de secrétaire - statut de femme se continue: D habite avec son ancien patron. Ce faisant, elle se porte à la défense des patrons i.e. refuse de valoriser son occupation en dévalorisant les hommes. C'est là une des contradictions, un des drames de la condition sociale des femmes qui nous est exposé.

Puis, après ce cul-de-sac, D revient avec la mobilité collective par les cours. Une longue interaction s'engage à ce sujet et, finalement, les participantes cessent de valoriser leur statut actuel pour chercher plutôt à en sortir par une mobilité collective (des cours formels). Toutefois, E interrompt cette harmonieuse entente en affichant sa supériorité sur ses consoeurs: elle a un chalet, elle. Elle se venge, en entrant en compétition avec les autres, de la position inconfortable où elle s'est mise en vivant et en avouant vivre avec son ancien patron, alors que l'interaction en était à dévaloriser les patrons.

Ce désir de cours formels dispensés par l'Ecole, plutôt que de cours dispensés par des Personnes Ressources participants, s'explique par leur aspiration sociale petite bourgeoise: ces participantes ont un accès à la culture tel qu'elles peuvent se permettre d'espérer gravir l'échelle sociale par les voies officielles.

Il n'y a pas de Personnes Ressources participants actuellement, dans ce groupe, parce qu'on refuse qu'il y en ait. Les Personnes Ressources qui viendront, ultérieurement, seront les dispensateurs officiels du savoir officiel.

Cette monographie nous enseigne que la Personne Ressource participant est une action pédagogique inapplicable lorsque les participants font partie de la classe moyenne ou y aspirent.

7.5 Discussion

On peut tirer la conclusion que la Personne Ressource est une personne officielle qui dispense un savoir officiel et ce, même lorsque le porteur de ce rôle n'est pas sanctionné officiellement par l'Ecole. Dans ce dernier cas, la Personne Ressource demeure une personne officielle parce qu'elle en joue le rôle avec d'autant plus d'exactitude qu'elle a à faire oublier son manque de reconnaissance officielle.

Les défavorisés, en manière de ressource humaine comme en art[1] et ailleurs, connaissent et reconnaissent la hiérarchie sociale des savoirs, de leurs dépositaires et de leurs dispensateurs. Le mécontentement spontané qu'affichent souvent les défavorisés devant un savoir qui les dépasse, (enseignement formel, oeuvre d'art, personne officielle, etc...) dissimule mal aux yeux de l'analyse, la reconnaissance implicite de la hauteur de ce savoir. Sitôt qu'ils ont la chance objective de jouer un rôle supérieur à celui de leur statut d'origine, les défavorisés, comme tous les acteurs, se conforment à l'un ou l'autre des modèles des classes supérieures, reproduisant ainsi une hiérarchie dont ils contestaient plus l'inaccessibilité que la nature: c'est le cas de tous les

---

1 - A ce sujet, voir Bourdieu, Pierre, L'Amour de l'Art, Les Editions de Minuit, Paris, 1969.

acteurs en mobilité sociale. Il en va de même pour la musique classique par exemple. Il arrive souvent qu'un défavorisé rigole de cette musique ou de ceux qui l'écoutent, mais l'ensemble de son discours et de ses comportements démontre, dans la plupart des cas, qu'il la tient pour supérieure aux autres musiques. Et la plupart des défavorisés qui ont la chance de monter dans l'échelle sociale se mettent au moins à dire qu'ils écoutent et aiment maintenant la musique classique (ou la peinture ou la sculpture etc...)

C'est pourquoi le rôle de Personne Ressource lorsque joué par un défavorisé, est joué de manière semblable à ce qu'il serait, s'il était joué par un favorisé. Les défavorisés ne sont pas dans une position sociale objective pour jouir de la liberté d'innover. Ce sont ceux qui ont parcouru le système scolaire et non les illettrés qui contestent l'Ecole et veulent la transformer. Si les revendications du docteur et de l'illettré semblent parfois se rejoindre, l'analyse révèle que ces revendications sont de nature différente, et que l'illettré n'est mécontent, dans la plupart des cas, que jusqu'au jour où il puisse entrer à l'école.

C'est ce qui explique que si nous comparons le groupe avec Personne Ressource - participant et le groupe avec Personne Ressource - professionnel, nous ne voyons pas de différence dans le rôle lui-même de Personne Ressource. Ce chapitre nous a également appris que les participants ont des attentes précises

quant au contenu du groupe de travail et quant aux ressources humaines qui dispenseront l'information. On peut dire que pour les participants, le contenu du groupe de travail est l'élément primordial (les accidentés de travail veulent leur juste pension ou plus de pouvoir à la CAT, les secrétaires veulent des diplômes, les participants du groupe santé veulent rendre des services communautaires, d'abord et avant tout), ce qui entraîne une recherche de Personnes Ressources officielles, officiellement reliées au contenu convoité. Les défavorisés ont tellement de besoins concrets à satisfaire qu'il n'est pas étonnant de les voir se cramponner au contenu ou chercher à rencontrer des personnes officielles.

8.0 RECOMMANDATIONS

Les conclusions précédentes n'impliquent nullement qu'il est indifférent que le rôle de Personne Ressource soit joué par un participant ou par un diplômé. Elles impliquent cependant que le rôle sera semblable, dans l'un et l'autre cas. Le problème n'est donc pas de savoir si les animateurs et les participants ont choisi les bonnes ou mauvaises personnes pour jouer le rôle de Personne Ressource, puisque de toute façon le rôle sera le même. Il me semble plus rentable de reposer le problème en termes d'accès à ce rôle. Jusqu'ici, n'ont en accès à ce rôle, dans la plupart des cas, que des gens préalablement formés par l'Ecole et dans les autres cas, que des gens formés d'une autre manière. De toute façon, toutes les Personnes Ressources ont été formées quelque part. Il est en effet assez difficile de croire (surtout chez les défavorisés) que des gens non instruits ou non préparés d'une quelconque manière puissent se révéler subitement des conseillers pour autrui et que cet autrui reconnaisse spontanément ces conseillers. On peut bien décider que les défavorisés ont actuellement un savoir et que ce savoir est aussi valable que celui de l'école: ce n'est pas avec ces valeurs que les défavorisés vivent. On peut peut-être espérer les en convaincre mais cette tâche en est une à très long terme et pour faire un pas en avant, il vaut mieux prendre les défavorisés avec les valeurs qu'ils ont actuellement. Il est

plutôt inefficace de croire le contraire. Ainsi, la croyance en la possibilité actuelle, pour les défavorisés, de dispenser le savoir, nous a amené des Personnes Ressources qui sont diplômées dans la plupart des cas.

Si nous voulons que les Personnes Ressources soient des participants, il me semble préférable de donner à des participants une formation spécifique, la même formation, au fond, que les rares Personnes Ressources - participants ont eue sans que l'on sache trop comment.

Sans jamais envoyer de participants à l'Ecole, on peut former, pour des classes de projets spécifiques, pendant un temps très bref, des participants qui deviendront des Personnes Ressources. Il y a, pensera-t-on, des inconvénients et des dangers à cette formule: danger de rétablir la relation maître-élève, danger de limiter à peu de participants l'accès au rôle de Personne Ressource. Le moins qu'on puisse dire c'est que ces dangers n'ont pas été éliminés par la formule actuelle.

De former des participants au rôle de Personne Ressource aurait d'autant plus de chance de réussir que les défavorisés ne reconnaîtront pas de ressource humaine qui ne soit pas officialisée d'une quelconque manière. Même si l'on désire que la Personne Ressource ne soit aucunement officielle, il est plus probable qu'on atteindra ce résultat en lui donnant d'abord un caractère officiel que l'on pourra tenter de transformer par la suite (au moment où les participants seront prêts).

Cette formation de participants pourrait s'effectuer "sur le tas". D'autre part, cette formation donnée à la Personne Ressource - participant inviterait beaucoup plus de participants à devenir Personne Ressource.

On pourra peut-être me demander pourquoi former les participants plutôt que de prendre des diplômés pour jouer le rôle de Personne Ressource puisque de toute façon, le rôle demeure semblable.

C'est qu'il y a dans le groupe et chez les défavorisés en général, des effets différents selon que c'est un pair ou un supérieur qui joue le même rôle. Le fait que ce soit des pairs qui jouent ce rôle, et s'il y a moyen d'y accéder (par une formation par exemple), donnera au moins à beaucoup de participants l'aspiration d'y accéder. Le travail collectif s'en trouvera transformé, en particulier, beaucoup moins soumis et dépendant d'éléments extérieurs et supérieurs. De plus, le fait que ce soit un pair qui joue ce rôle peut influencer la nature des activités. On peut raisonnablement s'attendre à ce que les Personnes Ressources-participants animent des projets qui demeurent plus près des participants que lorsque les Personnes Ressources sont majoritairement des diplômés qui, structurellement, demeurent beaucoup plus près de l'université que des participants.

De plus, pour des gens qui n'ont que peu ou pas accès objectivement à l'Ecole, le fait de chercher à devenir Personne Ressource participant ou le fait de travailler en sa compagnie me semble un élément essentiel de l'apprentissage à l'extérieur de l'Ecole.

Enfin, on peut supposer que si le nombre des Personnes Ressources participants augmente de façon significative, il se créera un milieu (ou plutôt un embryon de milieu) et un rôle de Personne Ressource qui sera moins dépendant du rôle de fonctionnaire ou de professionnel. Autrement dit, les Personnes Ressources participants auront moins tendance à copier le rôle des professionnels ou des fonctionnaires si elles sont assez nombreuses pour former un milieu culturel autonome (relativement).

9.0 LE QUESTIONNAIRE SUR LA PERSONNE RESSOURCE

A la suite de ma pré-enquête, j'avais prévu effectuer une enquête sur la Personne Ressource, à l'aide d'un questionnaire[1] distribué à tous les animateurs.

Ce questionnaire et cette enquête avaient pour but de vérifier des hypothèses, de généraliser des conclusions et d'étendre la discussion dans plusieurs champs adjacents. Ainsi par exemple:

a) Certains éléments du rôle de la Personne Ressource varient selon la nature du groupe de travail, ses activités, son histoire, selon que ce groupe existe ou non à l'extérieur de Multi-Media.

b) Les animateurs empruntent leur représentations des classes populaires à divers mouvements d'animation que l'on peut retrouver dans la littérature sur ce sujet.

c) Il y a un conflit organisationnel entre le rôle de la Personne Ressource idéale et le rôle que l'animateur doit jouer, en fait, dans le groupe. Ce conflit explique, en partie, que les Personnes Ressources actuelles sont différentes de la Personne Ressource idéale.

Malheureusement, ces questionnaires n'ont pas été complétés ou sont revenus sans être complétés (exception faite de quatre questionnaires sur soixante distribués). Certains m'ont même retourné leur questionnaire non complété en l'entourant d'objets

---

1 - On trouvera ce questionnaire à l'appendice E.

hétéroclites tels des naperons annoncant le club de l'Age d'Or et un pamphlet publicitaire quelconque. Cette blague exprime un refus de répondre au questionnaire. Dans ma tournée régionale, j'ai d'ailleurs constaté une certaine agressivité contre la recherche que j'effectuais, contre le service de recherche en général et contre le "central". Cette agressivité n'était pas dirigée contre ma personne ou contre cette recherche-ci en particulier. On m'a informé que par le passé, le service de recherche et d'autres services du "central" n'auraient pas répondu adéquatement aux besoins des régions, de là leur animosité, me dit-on. Le mieux à faire est d'analyser cette situation.

Pour cette recherche-ci, ce refus de répondre, joint d'ailleurs aux difficultés que les animateurs m'ont fait pour que j'obtienne des entrevues avec eux, m'empêche d'assurer la représentativité statistique de mes observations, et empêchent ceux qui les utiliseront d'en être assurés aussi.

Toutefois, j'ai suffisamment observé de cas pour assurer que mes observations s'appliquent à un sous-ensemble important (numériquement et qualitativement) du terrain.

Pour le programme en général, ce refus de répondre et ces difficultés que j'ai essuyés sont peut-être plus graves. Les régions se perçoivent elles-mêmes comme en guerre avec le siège administratif (appelé le "central"). Or comme cette recherche-ci n'émane pas des régions, on la juge à la solde

du "central", donc ennemie, et on la ralentit. Le sujet de cette recherche-ci a été dicté non par le "central" mais par des animateurs surtout. Toutefois, tout ce qui n'est pas à portée du pouvoir des régions est assimilé au "central". Autrement dit, chaque région accepterait un chercheur qui ne travaille que pour elle i.e. sur lequel elle exercerait un contrôle absolu.

Ce conflit siège administratif-régions est un conflit typiquement bureaucratique qui ne pourra se détenire que par une entente au sujet des pouvoirs et compétences entre le siège administratif et les régions. Je ne peux diagnostiquer plus précisement le conflit étant donné les informations parcellaires et trop peu nombreuses dont je dispose présentement sur cette question.

/dl

APPENDICES

Tableau 3

Occupations des Personnes Ressources.

Occupation	Fréquence
Propriétaire	1
Député	1
Avocat	6
Ingénieur	1
Agronome	2
Comptable	1
Médecin	1
Travailleur social	1
Psychologue	2
Pharmacien	1
Economiste	1
Diététicien (ne)	1
Prêtres et Religieuses	5
Cols blancs	5
Fonctionnaires (à l'extérieur de Multi-Média)	7
Personnel de Multi-Média	9
Professeurs	6
Gérant de Banque	1
Techniciens	3
Infirmier	1
Usager de Multi-Média	2
Ménagère	1
Ouvrier	1
Avocat populaire	2
Total.....	62

Appendice B

Tableau 4

Identification des informateurs interviewés au cours de la recherche

Nombre d'entrevues		Vus	Possible[1]	%
A - Avec Animateurs				
1 - Ile de Montréal		8	10	0.8
2 - Rive Nord		3	9	0.33
3 - Rive Sud		4	10	0.4
4 - Sag/Lac		3	10	0.3
5 - Nord-Ouest		2	9	0.22
	Total	20	48	0.41
B - Avec Groupe de Travail				
1 - Ile de Montréal		1	51	.02
2 - Rive Nord		1	47	.02
3 - Rive Sud		1	43	.02
4 - Sag/Lac		0	105	.00
5 - Nord-Ouest		3	34	.09
	Total	6	280	.02
C - Avec Participants de Groupe de Travail				
1 - Ile de Montréal		0	807	.0
2 - Rive Nord		0	675	.0
3 - Rive Sud		8 (1)[2]	939	.009
4 - Sag/Lac		5 (1)	1486	.003
5 - Nord-Ouest		6 (1)	563	.01
	Total	19	4470	.004
D - Avec Coordonnateurs				
1 - Ile de Montréal		1	1	
2 - Rive Nord		1	1	
3 - Rive Sud		0	1	
4 - Sag/Lac		0	1	
5 - Nord-Ouest		1	1	
	Total	3	5	

1- Les chiffres de cette colonne proviennent de la compilation des "fiches d'identification", d'avril 1974.

2- Cette parenthèse (1) indique que ces participants étaient regroupés en un seul groupe.

Appendice C

Questionnaire semi-dirigé de la pré-enquête.

1 - Nom de chaque groupe de travail animé par l'animateur.

2 - Histoire de chaque groupe de travail.

a) qui l'a fondé, comment
b) nombre de participants
c) évolution du groupe
d) relation entre chaque groupe et les organisations autres que Multi-Media.

3 - Nombre de Personnes Ressources dans chaque groupe de travail.

4 - Occupation de ces Personnes Ressources.

5 - Qui a recruté ces Personnes Ressources.

6 - Apport de ces Personnes Ressources dans les groupes.

7 - Le bénévolat et la rémunération des Personnes Ressources

a) dans les faits, actuellement
b) idéalement.

8 - Qu'est-ce que la Personne Ressource.

9 - Commentaires libres sur tout sujet concernant la Personne Ressource.

10 - Les ressources actuelles à l'intérieur des milieux défavorisés.

11 - Toute question connexe qui me vient à l'esprit au moment de l'entrevue.

Appendice D

BONIN, Jacques

Commentaires, présentés au Comité de la personne-ressource, visant à établir les bases d'une problématique de recherche sur la personne-ressource

Légende:

P.R. = Personne-ressource
G. de T. = Groupe de Travail

22 février 1974

Préciser le concept de P.R. c'est étudier les usages sociaux que l'on fait des P.R., i.e. mettre à jour les divers niveaux de structures sociales (organisationnelle micro. et macro-sociales) dans lequel les P.R. s'insèrent.

On aurait avantage à penser qu'il n'y a pas une mais des P.R. que l'on peut analyser à divers niveaux structurels.

Niveau 1: niveau organisationnel de M-M.

Les diverses couches de travailleurs de Multi-Media définissent la P.R. selon leur position dans l'organisation et les stratégies qu'elles ont développées pour se tailler une place dans l'organisation.

A - Les animateurs vont définir la P.R. en sorte que l'organisation de leur travail, leur champ d'action et leur pouvoir ne soient pas menacés, exemple: (à titre purement hypothétique) les animateurs vont insister sur les qualités individuelles des P.R., évacuant les experts de tous ordres qui, au nom d'une technique dont eux seuls possèdent le code, restructureraient le groupe de travail, menaçant ainsi le travail et le pouvoir des animateurs sur le terrain. D'autre part, cette définition en termes de qualité individuelle enlève aux administrateurs de Multi-Media le pouvoir de dé-

finir précisément et bureaucratiquement le travail de l'animateur, du groupe de travail (v.g.: nombre d'heures par semaine qu'un animateur devrait consacrer en réunions avec son groupe de travail) et la nature des projets qui devraient faire l'objet d'un groupe de travail.

B - Couche X d'administrateurs. Cette couche définira les P.R. en termes opérationnels pour augmenter son contrôle sur la nature des projets et la tâche des participants. Exemple: (à titre purement hypothétique). La couche X d'administrateurs insistera sur l'efficacité des P.R., sur la nécessité de définir les P.R. en fonction d'une planification des projets à entreprendre, (ce qui aura pour effet de restructurer le groupe de travail, le rôle de l'animateur et celui de la P.R.).

Remarque: Des problèmes comme la rémunération ou le bénévolat des P.R. prennent un sens plus concret quand on les situent à l'intérieur de ce champ d'analyse. Ainsi, (à titre purement hypothétique), les animateurs peuvent souhaiter le bénévolat des P.R. afin d'éviter de se faire imposer des experts qui leur imposent une nouvelle définition de tâches, une couche X d'administrateurs peut souhaiter la rémunération des P.R., invoquant des raisons d'efficacité et de nécessité, dans le but de modifier la nature et l'organisation de certains projets,

alors qu'une couche Z d'administrateurs peut souhaiter le bénévolat des P.R. dans le but de tailler une place spécifique à Multi-Media parmi toutes les organisations concurrentes qui, pour certaines d'entre elles, rémunèrent leur P.R.

Niveau 2: Structure des clientèles de M-M.

Même si la clientèle actuelle de Multi-Media se recrute dans les milieux dits "défavorisés", les divers G. de T. n'ont ni le même sens ni les mêmes effets mais produisent plutôt un sens et un effet dépendant du type d'insertion sociale qui caractérise chacun des groupes (ou chacune des catégories de groupes).

L'insertion sociale d'un G. de T. dépend de sa génèse, de la raison sociale qui cimente les membres du groupe et du statut social du groupe dans l'ensemble de la société.

Ainsi, un groupe d'ouvriers menacés par la fermeture de leur usine ne s'insère pas à la même place dans la société qu'un groupe de femmes réunies pour tricoter.

En soi, il y a une infinité de G. de T. possible. Fixant des limites à l'infini des possibles, la désignation ou la reconnaissance d'un groupe en tant que G. de T., crée ce G. de T.

Ces divers groupes désignés ou reconnus en tant que G. de T. sont des groupes divers, au sens où ils sont préstructurés, de manières différentes, avant l'arrivée de Multi-Media et où ils ont des insertions sociales différentes.

On aurait avantage à parler non pas du mais des G. de T., variant selon leur type d'insertion sociale. Le rôle de la P.R. varie selon la nature des G. de T. ainsi définis.

Il serait souhaitable d'analyser les divers G. de T. en termes d'insertion sociale pour préciser les divers rôles de P.R. convenables pour chaque type d'insertion sociale.

Des problèmes tels que la compétence naturelle ou académique des P.R. reçoivent un éclairage nouveau si l'on accepte de situer les G. de T. dans leur insertion sociale spécifique. On peut exclure abstraitement une forme ou l'autre de compétence, ce qui aura pour effet d'exclure tel ou tel type de clientèle et les P.R. imposées par l'insertion sociale de ces clientèles, quitte à décider par la suite de choisir entre tel ou tel type de clientèle. Mais il me semble inéfficace de choisir une clientèle et de lui imposer une P.R. ne convenant pas à son type d'insertion sociale. Ainsi, il serait difficile de trouver, pour des ouvriers menacés de licenciement, une P.R. dont les caractéristiques soient les mêmes que

celle qui aide un groupe de tricotage.

Une recherche pourrait donc analyser les G. de T. en termes d'insertion sociale et en dégager des structures qui influencent la nature et le rôle des P.R. (ceci implique le recensement et l'analyse des G. de T.).

Niveau 3: Action pédagogique

Il y a différents types d'action pédagogique, exemple: relation professeur-élève, relation animateur-groupe populaire... Il y a place pour des innovations à l'intérieur de chacun de ces types. Mais il y a des limites objectives fixées par la structure même de la relation. Ainsi la relation maître - élève engendre une dépendance nécessaire du second face au premier. On peut améliorer les choses mais on ne pourra pas supprimer cette dépendance dans nos écoles (telles qu'elles existent présentement). De même la relation P.R. bénévole - G. de T. engendre un type de rapport où tel niveau de connaissance et d'information est transmis mais non tel autre...etc.

Il me semble difficile d'espérer mettre sur pied un type d'action pédagogique qui ait toutes les vertus de d'autres types sans en supporter les inconvénients. Ainsi, il est

difficile d'espérer qu'une P.R. bénévole transmette à un G. de T. des connaissances qu'un maître transmet à ces élèves, sans engendrer aucune forme de dépendance. On peut choisir abstraitement de refuser telle forme de dépendance mais cela influera sur le niveau ou le type des connaissances transmises. Bref, il me semble difficile de chercher une P.R. qui ait les avantages du professeur sans en avoir les inconvénients. Une telle quête nous mènerait vers une analyse morale de P.R. plutôt que vers l'analyse des structures qui commandent le comportement.

Une recherche pourrait analyser l'action pédagogique P.R. - G. de T., dans les différents G. de T., dégager la structure de cette relation et tenter d'évaluer les limites de cette relation. Bref, en analysant l'action pédagogique des G. de T., une recherche pourrait séparer le possible, le souhaitable et l'utopique et orienter l'action sur des bases plus solides.

Niveau 4: Position de M-M. dans l'ensemble des institutions concurrentes et autres

Selon qu'un terrain et une clientèle donnée se trouvent ou ne se trouvent pas dans le champ d'action d'organismes concurrents ou complémentaires de Multi-Media, le rôle de la P.R. va varier.

Ces autres organismes obtiennent certains résultats dont il faut tenir compte dans la définition d'une P.R. dans une région donnée. Ainsi, on ne peut espérer que le rôle de P.R. - mécanicien sera inchangé dans une région où une commission scolaire donne gratuitement des cours de mécanique à la population.

Une recherche sur la P.R. aurait avantage à tenir compte des institutions concurrentes et autres qui oeuvrent dans le territoire de Multi-Media.

Résumé et conclusion

Plutôt que d'effectuer une recherche sur une P.R. abstraite, il me semble plus rentable pour l'action de faire l'étude des différentes structures dans lesquelles les P.R. exercent leur action. Ces structures sont, entre autres, l'organisation Multi-Media, les divers types d'insertion sociale de la clientèle de Multi-Media, l'action pédagogique, la position de Multi-Media dans l'ensemble des institutions concurrentes et autres...etc. Les propositions d'action seront alors concrètes et réalisables.

Nous pouvons étudier d'autres structures; les structures déjà mentionnées visaient simplement à définir le problème P.R. de façon opérationnelle.

Appendice E

Questionnaire sur la Personne-Ressource

Questionnaire, distribué dans le cadre
de la Recherche sur la Personne Ressource

Ce questionnaire s'adresse à tous les
animateurs et stagiaires en animation
de Multi-Média, à l'exception des ani-
mateurs-média.

Ce questionnaire doit être retourné avant
le 31 mai 1974 à:

Jacques Bonin
Service de Recherche
Multi-Média
355, rue McGill, 9e étage
Montréal H2Y 2E8

LE MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Note de service *Date/* 2 mai 1974

à/ Coordonnateurs des 5 régions
Animateurs des 5 régions
Emile Ollivier
Service de Recherche

de/ Jacques Bonin

Objet: Etat de la Recherche sur la Personne Ressource

Une première analyse des résultats (partiels) de ma pré-enquête révèle que le statut de Personne Ressource est attribué à des personnes qui ont des rôles très différents à jouer dans l'organisation Multi-Média. Les personnes qui sont désignées comme Personne-Ressource ne forment pas un groupe homogène quant à leur statut dans l'organisation, quant à leur provenance, quant à leur rôle dans le groupe de travail et quant à leur apport pédagogique.

De plus, les personnes désignées comme Personne-Ressource varient en fonction du groupe de travail, i.e. en fonction de la nature de ses activités, de son degré de développement, de sa cohésion... etc.

En fait, la Personne Ressource, en tant que modèle pédagogique, se heurte à de nombreuses difficultés d'application sur le terrain. Ces difficultés d'application du modèle entraînent des applications différentes les unes les autres et des personnes ressources différentes les unes des autres. Bref, la Personne Ressource est un être polymorphe.

Dans le but de cerner cette diversité et de la situer dans un contexte qui la rende intelligible, je demande aux animateurs de bien vouloir répondre au questionnaire que je leur fais parvenir.

Ce questionnaire constitue mon enquête. Parallèlement, je continuerai ma visite des groupes de travail et des animateurs. La cueillette des données se terminera fin mai '74, et mon rapport de recherche sera remis en juin '74, au Comité de la Personne Ressource.

Jacques Bonin

Note aux Animateurs:

Dans ce questionnaire, il est longuement question de Personne Ressource. Je vous demande de les identifier et de les décrire sous divers aspects. Pour ce faire, identifiez, comme personnes ressources, les personnes que vous considérez être des personnes ressources (quelqu'en soit la raison), et non pas seulement les personnes qui cadrent avec l'image officielle de la Personne Ressource. Cette recherche n'est en rien une évaluation du travail de qui que ce soit. Vous n'avez donc pas à prouver que vos personnes ressources correspondent à l'image officielle.

Vous remarquerez sans doute que quelques questions de ce questionnaire ressemblent à certaines questions de la Fiche d'inscription à laquelle vous avez répondu. Mais étant donné que les questions de la Fiche d'inscription ne sont ni suffisantes ni complètes, pour les besoins de cette recherche-ci, je vous prie de compléter chaque question du présent questionnaire.

Vous remarquerez également que certaines questions du présent questionnaire ressemblent à celles que j'ai posées à certains d'entre vous au moment de ma pré-enquête. Je vous demande d'y répondre tout-de-même, dans le but de systématiser les données.

Si vous jugez qu'il est impossible de répondre à certaines questions: dites pourquoi, mais ne laissez pas d'espace blanc.

Je crois que les résultats de cette recherche pourront aider votre travail sur le terrain.

Jacques Bonin.

ANIMATEUR

Nom:

Sexe:

Age:

Scolarité:
(nombre d'années à l'école et diplômes obtenus)

A - Dans cette première partie, je vous demande de décrire les Personne Ressources, avec l'aide des divers éléments de description que je vous propose. Cette description comporte deux aspects. Un premier consiste en caractéristiques sociales objectives de la Personne Ressource, et le second consiste en données plus larges sur la Personne-Ressource.

1 - Caractéristiques objectives:

1.- Nommer chacun de vos groupes de travail actuels (si vous avez plus de 6 groupes, n'indiquer que les 6 principaux).

a)

b)

c)

d)

e)

f)

2.- Pour chacun de ces groupes, indiquer les noms des personnes ressources s'il y en a. Indiquer "nil" s'il n'y a pas de personne-ressource. De plus, écrivez un nombre à côté du nom de chaque personne mentionnée (la première personne ressource mentionnée portera le numéro 1, la deuxième le numéro 2, etc...); ce nombre servira à identifier chaque personne ressource tout le long du questionnaire.

	Noms	Numéros
a)		
b)		
c)		
d)		
e)		
f)		

3. - Pour chaque Personne-Ressource, indiquer

Numéro de chaque Personne Ressource	Sexe	Age	Scolarité (nombre d'années d'école et diplômes s'il y a lieu).	Revenu annuel	Occupation [1]

[1] Il s'agit du travail que la Personne Ressource effectue pour gagner sa vie et non du travail effectué en tant que Personne-Ressource.

II - Données plus larges:

4.- Cueillette des Personnes Ressources:
Ecrire les numéros de chaque personne ressource et indiquer pour chacune:

a) si elle faisait partie ou non de Multi-Média avant d'être personne ressource et, si elle en faisait partie, à quel titre.

b) qui a recruté cette personne ressource (dites la fonction ou l'occupation du recruteur, et dites si ce recruteur travaillait ou non pour Multi-Média)

No. de P.R.	Faisait partie de Multi-Média		Titre	Recruteur	Travaillait pour Multi-Média	
	Oui	Non			Oui	Non

5.- Ecrire le numéro de chaque personne ressource et dire, pour chaque personne, depuis combien de temps elle est personne ressource. Dire également depuis combien de temps son groupe de travail a été fondé.

No. de P.R.	Nombre de Semaines qu'elle est P.R.	Nombre de Semaines depuis la fondation de son Groupe de Travail

6.- Ecrire le numéro de chaque personne ressource et dire, pour chaque personne, dans les deux derniers mois, le nombre de réunions dans lesquelles chaque personne ressource est intervenue et le nombre de réunions de son groupe de travail.

No. de P.R.	Nombre de réunions dans lesquelles la P.R. est intervenue en tant que P.R.	Nombre de réunions de son groupe de travail

7.- Ecrire le numéro de chaque personne ressource et dire ce qu'elle a apporté à son groupe (entre autres choses, quelles ressources a-t-elle apportées, quelles connaissances a-t-elle transmises, etc...)

No. de P.R.	Apport au Groupe de Travail

8.- Ecrire le numéro de chaque personne ressource et dire la provenance des connaissances qu'elle transmet à son Groupe de Travail.
Exemple: Système scolaire, formation d'autodidacte, expérience acquise dans une entreprise quelconque ou au cours d'activités personnelles quelconques.

No. de P.R.	Provenance des Connaissances

9.- Ecrire le numéro de chaque personne ressource et dire, pour chacune si elle vient du même quartier ou paroisse que les participants de son groupe de travail, ou non. Si non, de quel quartier ou paroisse vient-elle?

No. de P.R.	Vient du même quartier ou paroisse		Si non, de quel quartier ou paroisse.
	Oui	Non	

10.- La Personne Ressource doit-elle travailler bénévolement ou être payée par Multi-Média ? (commenter).

11.- Y a-t-il lieu d'envisager une certaine formation des Personnes Ressources par Multi-Média et si oui, de quel genre ?

12.- A partir de votre expérience d'animateur, dites ce qu'est une Personne Ressource, dans les faits.

13.- Dites ce que serait la Personne Ressource idéale.

B - Dans cette seconde partie, je désire relier la Personne Ressource avec son groupe de travail: avec la nature, les activités et l'histoire de son groupe de travail. Cette liaison permettra d'expliquer, en partie, les différents types de Personnes Ressources rencontrées.

14.- Résumer les activités de chaque groupe de travail. Ecrire le nom de chaque groupe et résumer ses activités.

Nom du Groupe de Travail	Activités

15.- Ecrire le nom de chaque Groupe de Travail et dire comment le groupe a été fondé par Multi-Média:
A partir de groupes déjà existants et lesquels ou à partir d'individus isolés. Qui les a recrutés ?

Nom du Groupe de travail	Fondé à partir de		Recruteur (son occupation)
	Groupes existants (lesquels)	Individus isolés	

16.- Ecrire le nom de chaque groupe de travail et dire si le groupe existe actuellement à l'extérieur de Multi-Média, dans une autre organisation. Si oui, dire le nom de cette autre organisation. Ainsi, par exemple, il se peut qu'une coopérative constitue un Groupe de Travail Multi-Média et qu'en même temps, cette coopérative fasse partie d'une organisation coopérative quelconque (extérieure à Multi-Média) ou d'une organisation populaire quelconque (extérieure à Multi-Média).

Nom du Groupe de Travail	Existe à l'extérieur de Multi-Média		Si oui, nom de l'autre organisation
	Oui	Non	

17.- Ecrire le nom de chaque Groupe de Travail et décrire le cheminement éducatif de chaque groupe.

18.- Quelle est l'importance des activités concrètes du Groupe de Travail (Exemple: pour un groupe de mécanique automobile, quelle est l'importance de la mécanique-automobile dans leur projet éducatif) ?

19.- Qu'y a-t-il d'important dans un Groupe de Travail i.e. qu'est-ce qui définit vraiment un groupe de travail ?

20.- Ecrire le nom de chaque groupe de travail et dire si le groupe a fait venir des Experts Professionnels payés, ou non ces deux derniers mois. Si oui, combien de fois ont-ils été convoqués ces deux derniers mois ?

Nom du Groupe de Travail	Fait venir des experts professionnels payés		
	Oui	Combien de fois	Non

21.- Si un ou des groupes font venir des Experts Professionnels payés, dire (en écrivant le nom de chaque groupe de travail qui en fait venir):

a) pourquoi

b) qu'est-ce que ces Experts apportent au groupe

c) serait-il souhaitable que le groupe les multiplie ou les évite.

C - Voici une série de jugements que j'aimerais vous voir commenter. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses mais il y a différentes visions du monde. Les réponses à ces questions vous seront remises et initieront une réflexion pédagogique plus globale.

Les usagers de Multi-Média préfèrent spontanément être informés par des Professionnels plutôt que par des gens comme eux (i.e. ayant le même niveau de scolarité et le même revenu qu'eux)

Les usagers de Multi-Média possèdent, actuellement, moins de savoir-connaissance que la moyenne de la population de votre région Multi-Média.

Ce qui caractérise un usager de Multi-Média, c'est uniquement son faible niveau de scolarité.

L'universitaire possède un savoir plus grand que le non universitaire.

Dans une entreprise, il est préférable de remplacer le Conseil d'administration patronal par un Conseil d'administration fait d'ouvriers.

Il est souhaitable de supprimer le Conseil d'administration patronal, dans une entreprise, et de dire aux ouvriers de s'organiser entre eux pour faire fonctionner l'entreprise.

Dans un pays sous-développé, seul l'encouragement à la scolarisation officielle (i.e. par un système scolaire semblable au nôtre) donne des résultats concrets.

Je vous remercie de votre collaboration et je vous remettrai les résultats le plus tôt possible.

Jacques Bonin

Appendice F

Rétroaction sur le présent rapport

1. INTRODUCTION

Je rapporterai ici, le plus fidèlement possible, tous les commentaires que j'ai recueillis auprès des animateurs dans les trois régions du programme que j'ai visitées.

Ces commentaires, je les rapporte tels qu'ils ont été formulés, sans les regrouper ou les altérer d'une quelconque manière, je les rapporte dans l'ordre non pas logique, mais dans l'ordre chronologique où ils ont été formulés; dans le but de faire sentir la dynamique de l'interaction dans laquelle ces commentaires ont vu le jour.

2. PREMIERE REGION

Une étude, où l'on verrait la Personne Ressource et son groupe évoluer dans le temps, serait importante.

Le statut socio-économique n'est pas un indicateur suffisant pour caractériser les Personnes Ressources.

Cette recherche-ci révèle des évidences: on le savait que les Personnes Ressources sont des professionnels.

J'utilise le contraire du cadre théorique de C. Wright Mills dont je prétends m'inspirer.

Ma recommandation est dangereuse: on va fabriquer une élite.

C'est mieux de laisser les choses comme elles sont.

Les participants savent qu'ils ne peuvent pas participer: c'est mieux de ne pas leur donner l'illusion du pouvoir, de la participation.

Il y a des différences entre les médecins:

1) médecin traditionnel: médecin de classe

2) médecin qui fait de la médecine communautaire: médecin de groupe.

Il faut aller chercher des médecins de groupe, pas des médecins de classe.

En Chine, il y a des ingénieurs qui ont des intérêts populaires.

Il faut laisser aller les usagers, qu'ils trouvent eux-mêmes les formules.

J'utilise un cadre d'analyse fonctionnaliste: la mobilité sociale, j'exagère avec ça.

Que des participants acquièrent des comportements de col blanc peut vouloir dire non pas que ces participants sont en mobilité sociale (comme je le soutiens) mais plutôt que les avantages des cols blancs sont ramenés chez l'ensemble des participants.

Il faut changer non pas la Personne Ressource mais la conception de l'animateur. Il faut que l'animateur fasse de l'animation pédagogique. Il ne faut pas que les animateurs travaillent sur les Comités locaux.

C'est difficile de renverser les rapports maître-élève, gouvernant-gouverné, rapports qui existent depuis des millénaires. On dirait que les cadres de Multi-Media viennent de s'en apercevoir. Il faut faire du militantisme.

La Personne Ressource, c'est n'importe qui, dans le Groupe de Travail, qui donne des choses aux autres. Cette donation peut se faire par rotation dans le Groupe.

Il y a des Personnes Ressources "correctes" et d'autres pas. Chacun me dit: "Chez moi, les Personnes Ressources sont correctes."

Les défavorisés veulent apprendre non pas "le savoir", comme je le soutiens, mais des trucs pratiques: décaper, apprendre à parler, à être plus nombreux, apprendre des trucs. Non, les défavorisés ne veulent pas apprendre des "connaissances".

Il faut que la Personne Ressource soit sélectionnée par l'animateur et le groupe pour trouver la Personne Ressource correcte.

Le groupe veut le médecin correct.

La différence entre un médecin de Pointe St-Charles et le médecin traditionnel est la suivante:

Le médecin traditionnel donne un remède pour l'ulcère.

Le médecin correct donne des causes, comme par exemple: les conditions de travail dans l'usine,...

Tous ceux qui donnent des causes sont des Personnes Ressources correctes.

(Je fais remarquer que la médecine traditionnelle possède un corpus théorique d'explication et peut définir des causes).

On me répond que si le médecin est correct, il a des intérêts socio-politiques et expliquera les causes sociales.

Ce rapport-ci n'est pas global, il ne tient compte que d'un type de savoir.

La recommandation est aberrante parce que je n'ai étudié que la Personne Ressource.

Avec cette recherche-ci, on voit que la recherche n'est pas au service du monde.

Le problème c'est la recherche de la vérité.

Le problème de la Personne Ressource, c'est un problème secondaire.

On me dit: "Moi, si j'avais $15,000.00 par année, j'en produirais des rapports de recherche. Nous (les animateurs) sommes les enfants pauvres du projet".

3. DEUXIEME REGION

Le statut socio-économique d'une personne n'est pas suffisant pour la caractériser.

Quand la Personne Ressource officielle est disparue du Groupe de Travail: les choses changent.

L'un me dit qu'il s'inscrit contre ma recommandation parce qu'elle va entraîner la relation maître-élève.

Les indices que j'ai utilisés dans mon rapport tels que: l'incident du hockey, de la pause-café, "moi je reçois des gens dans mon bureau", constituent une analyse faible.

4. TROISIEME REGION

L'un me dit qu'il a vu, en lisant le rapport, la réalité qu'il avait vue à Multi-Media.

Ainsi, par exemple, les participants sont séduits par l'appareil gouvernemental, par le savoir officiel et ses dépositaires.

Le ton humoristique nuit au rapport (i.e. le rend peu crédible), tout en lui aidant (i.e. il est lu).

Les aspects anthropologiques du rapport sont douteux.

Un autre me dit que dans ses groupes, on n'a pas besoin de Personnes Ressources: les participants se satisfont de s'informer entre eux.

Un autre encore me dit que ses groupes ont cheminé ensemble et n'ont pas fait venir de Personne Resssource professionnelle. Il me dit aussi que ma première grille d'analyse[1] contient des préjugés.

Cette recherche-ci manque d'objectivité: l'échantillonnage est faible, il y a de la subjectivité dans les entrevues orales.

J'apporte des considérations personnelles dans le rapport: ce n'était pas mon rôle de discuter de textes mais de faits.

Les conclusions sont immenses, globales et reposent sur des faits trop ténus.

Les faits rapportés sont subjectifs et insuffisants. Ainsi, par exemple: l'occupation des Personnes Ressources.

---

1 - Voir Appendice D, page 70 et suivantes.

La nature du projet éducatif joue sur la Personne Ressource. Dans beaucoup de projets éducatifs, les participants ne veulent pas de Personne Ressource officielle.

MULTI-MEDIA
Service de Recherche et d'Evaluation
600 Fullum (5e étage)
Montréal H2K 4L1

Tél.: 873-6431 ou 6432

Coordonnateur:

FAGNAN, Denis, Sociologue

Spécialiste en science de l'éduc.:

PLANTE, Gérard, Pédagogue

Agents de recherche:

BONIN, Jacques, Sociologue
PINARD, Diane, Scol. M.A. Sociologie
SAUCIER, Robert, Scol. M.A. Sociologie
STAFFORD-HURTUBISE, Nicole, Scol. M.A. Sociologie

Secrétaires:

LAREAU, Danielle
NICHOLAS, Francyne
GAGNON, Thérèse

Février 1975

PUBLICATIONS DU SERVICE DE RECHERCHE ET D'EVALUATION

(par ordre chronologique de parution)

Rapports de recherche

1 - PLANTE, Gérard, "Le projet éducatif dans le programme Multi-Media: exposé, critique", le 15 février 1974, 102 pages.

2 - PLANTE, Gérard, "La coordination de Multi-Media avec la DGEA, chronologie de la question, le 15 mars 1974, 26 pages.

3 - SAUCIER, Robert, STAFFORD, Nicole, "Rapport sur l'analyse de la perception des messages dans les projets courts", le 19 juin 1974, 59 pages.

4 - FAGNAN, Denis, "Trois expériences de media en éducation", le 26 août 1974, 118 pages.

5 - FAGNAN, Denis, "Analyse de la participation à la production" (projet court expérimental de la région du Nord-ouest), septembre 1973, 44 pages.

6 - FAGNAN, Denis, MILOT, Jacques, PLANTE, Gérard, "Analyse de contenu de l'émission de télévision (projet court expérimental de la région du Nord-ouest), octobre 1973, 56 pages.

7 - FAGNAN, Denis, "Sondage sur l'impact du projet court auprès de la population" (projet court expérimental de la région du Nord-ouest), novembre 1973, 15 pages.

8 - BONIN, Jacques, PINARD, Diane, FAGNAN, Denis, STAFFORD, Nicole, SAUCIER, Robert, "Projet court tri-régional rencontres: les dimanches, 27 janvier et 17 février 1974", le 21 février 1974, 42 pages.

9 - BONIN, Jacques, "Aliénation et idéologie, discussions théoriques de thèmes de la vie quotidienne", le 15 octobre 1974, 48 pages.

10 - FAGNAN, Denis, PLANTE, Gérard, SORECOM, "Etude de la participation dans le programme Multi-Media", le 8 novembre 1974, 103 pages.

11 - PLANTE, Gérard, "Multi-Media au Sag/Lac St-Jean: premiers contacts -- Implantation de la structure de participation (déc. 1969 - 31 juil. 1974), le 13 janvier 1975, 90 pages

12 - BONIN, Jacques, "Rapport sur la Personne Ressource", 13 février 1975, 107 pages.

Rapports préliminaires

1 - STAFFORD, Nicole, SAUCIER, Robert, "Sondage sur l'impact du projet court tri-régional auprès de la population", le 19 juin 1974, 20 pages.

2 - STAFFORD, Nicole, SAUCIER, Robert, "Sondage sur l'impact du projet court du Saguenay/Lac-Saint-Jean auprès de la population", le 19 juin 1974, 18 pages.

3 - STAFFORD, Nicole, SAUCIER, Robert, "Sondage sur l'impact du projet court au Nord-Ouest auprès de la population", le 19 juin 1974, 6 pages.

Listes chronologiques

1 - PLANTE, Gérard, SAMSON, Manon, "Documents mis en circulation, au bureau central, par les divers services de Multi-Media en 1972", le 22 février 1973, 57 pages.

2 - SAMSON, Manon, PLANTE, Gérard, "Documents mis en circulation, au bureau central, par les divers services de Multi-Media de janvier à décembre 1973, le 22 janvier 1974, 132 pages.

3 - SAMSON, Manon, PLANTE, Gérard, "Documents mis en circulation, au bureau central, par les divers services de Multi-Media de janvier à mars 1974", le 10 mai 1974, 28 pages.

4 - SAMSON, Manon, PLANTE, Gérard, "Documents mis en circulation, au bureau central, par les divers services de Multi-Media d'avril à juin 1974", le 16 août 1974, 30 pages.

5 - NICHOLAS, Francyne, PLANTE, Gérard, "Documents mis en circulation au bureau central, par les divers services de Multi Media de juillet à septembre 1974," le 18 décembre 1974, 20 pages.